

निष्पक्ष प्रथाएं कोड (एफपीसी)

आहला

एडग्रो फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

सामग्री

1. पृष्ठभूमि, उद्देश्य ते प्रयोज्यता	
1.1 पृष्ठभूमि.....	3
1.2 एफपीसी दा उद्देश.....	3
1.3 एफपीसी दी प्रयोज्यता.....	3
2. कम्पनी दी सभ्भै उधार देने आह् ली गतिविधियें पर लागू वर्दी कोड.....	3
2.1 ऋण लेई आवेदन ते उंदी प्रसंस्करण.....	3
2.2 ऋण मूल्यांकन शर्ते ते शर्ते.....	4
2.3 ऋण दा वितरण ते नियम ते शर्ते च बदलाव.....	4
2.4 ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र.....	4
2.5 एफपीसी दे संचार दी भाशा ते तरीका.....	4
2.6 ब्याज दर दे संबंध च कोड.....	5
2.7 लोकपाल योजना.....	5
2.8 एफपीसी दे होर तत्व.....	5
3. डिजिटल उधार प्लेटफार्म पर सोर्स कीते गेदे ऋणें लेई अतिरिक्त मानदंड.....	6
3.1 डिजिटल उधार प्लेटफार्म पर कम्पनी आसेआ स्रोत कीते गेदे ऋणें लेई मानदंड.....	6
3.2 डिजिटल उधार कारोबार लेई पालन कीते जाने आह् ले मानदंड.....	6
4. निदेशक मंडल दी जिम्मेदारी.....	8
5. एफपीसी दी समीक्षा.....	8
6. ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र.....	8

1. पृष्ठभूमि, उद्देश्य ते प्रयोज्यता

1.1 पछौकड़

ईडीजीआरओ फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") इक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी ("एनबीएफसी") ऐ जेह् डी भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम, 1934 दी धारा 45-आईए दे तैह् त भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") च पंजीकृत ऐ।

कम्पनी गी, बेस लेयर एनबीएफसी दे तौर पर, मास्टर डायरेक्शन – रिजर्व बैंक आफ इंडिया (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – पैमाने पर आधारित नियम) निर्देशों, 2023 दा पालन करना जरूरी ऐ

आरबीआई दे निर्देशों दे तैह् 'निष्पक्ष प्रथा संहिता पर दिशा-निर्देश' ("एफपीसी पर दिशा-निर्देश") निर्धारित कीते गे न। एह्दे अलावा, आरबीआई ने 02 सितंबर, 2022 दी अधिसूचना दे जरिए 'डिजिटल उधार पर दिशा-निर्देश' निर्धारित कीते न। इसदे मुताबिक, कम्पनी गी एनबीएफसी दे तौर उप्पर जेह्डी डिजिटल उधार देने च ऐ, आरबीआई दे निर्देशों ते डिजिटल उधार दे दिशा-निर्देशों दा पालन करना जरूरी ऐ।

उपर्युक्त नियामक शर्तें गी दिखदे होई, कम्पनी ने अपने निदेशक मंडल ("बोर्ड") दी मंजूरी कत्रै इस निष्पक्ष प्रथा संहिता ("एफपीसी") गी अपनाया ऐ।

1.2 एफपीसी दा मकसद

एफपीसी दे उद्देश इस चाल्ली न:

- अपने ग्राहकें/उधारकर्ताएं कत्रै निबड़दे होई निष्पक्ष ते पारदर्शी कारोबारी प्रथाएं गी लागू करना।
- पारदर्शिता बधाना तां जे ग्राहक कम्पनी आसेआ पेश कीते जा करदे उत्पादें/सेवाएं दी बेहतर समझ हासल करी सकन।
- ऋण ते अग्रिमें दी वसूली गी चलांदे होई अनुबंध दे दायित्वें ते कानूनी तौर उप्पर मान्य प्रथाएं दा पालन सुनिश्चित करना।

1.3 एफपीसी दी प्रयोज्यता

एह् एफपीसी कम्पनी दे उधार कारोबार संचालन दे सब्भै पैह् लुएं च लागू होग जिंदे च डिजिटल उधार, विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण, सर्विसिंग, संग्रहण गतिविधियें बगैरा शामिल न एफपीसी दा एह् संस्करण, इक बारी बोर्ड आसेआ मंजूर होने पर, एफपीसी दे सारे पिछले संस्करणों गी, जेकर कोई बी ऐ तां, गी बदली देग।

2. कम्पनी दी सब्भै उधार देने आह् ली गतिविधियें पर लागू इकरूप कोड

2.1 ऋण लेई आवेदन ते उंदी प्रक्रिया

- कम्पनी आसेआ ग्राहक गी दित्ते जाने आह् ले सब्भै संचार अंग्रेजी भाशा च जां कम्पनी दे ग्राहक आसेआ समझे जाने आह् ली भाशा च होडन।
- आवेदन चरण च, अपने ग्राहकें कत्रै पारदर्शिता सुनिश्चित करने लेई, कम्पनी सब्भै जरूरी जानकारी देग जेह् डी ग्राहक दे हितें गी प्रभावित करदी ऐ। ऐसी जानकारी (जिस च जरूरी फीस/शुल्क, जेकर कोई बी ऐ तां, आवेदन दी प्रक्रिया लेई देय, ऋण प्रस्ताव गी खारिज करने दे मामले च गैर-वापसी योग्य फीस, पूर्व-भुगतान विकल्प बगैरा शामिल होनी चाहिदी) तां जे होर एनबीएफसी आसेआ पेश कीती गेदी शर्तें ते शर्तें कत्रै सार्थक तुलना कीती जाई सकै ते ग्राहक आसेआ सूचित फैसले लैते जाई सकन।

3. कम्पनी ऋण आवेदन हासल होने दे बाद स्वीकृति देग, जिस च उस समें सीमा गी दर्शाया जाग जिसदे अंदर ऋण आवेदनें दा निपटारा कीता जाग।
- 4.
5. कम्पनी, आवेदन दे चरण च, आवेदन फार्म कन्त्रै जमा कीते जाने आह ले दस्तावेजें गी दर्शाग।
6. ग्राहक गी अपने ऋण आवेदन दी स्थिति दे बारे च जानकारी दिती जाग, जियां ते जदूं लोड़ होग।

2.2 ऋण मूल्यांकन दी शर्तें ते शर्तें

1. कम्पनी, ग्राहक आसेआ पेश कीती गेदी जानकारी दी समीक्षा करने दे बाद, जेकर लोड़ होए तां, ऋण आवेदन दे तेज़ी कन्त्रै निपटान च सुविधा आस्तै, कुसै बी अतिरिक्त डेटा/ जानकारी गी फौरन मंगग।
2. कम्पनी ऋण दी मुख शर्तें गी लिखत रूप च, अंग्रेजी जां कुसै भाशा च जिसी ओह अपने ग्राहक गी समझेआ जंदा ऐ, मंजूरी पत्र दे माध्यम कन्त्रै जां कुसै होर रूप च लिखत रूप च संप्रेषित करग, जिंदे च शामिल होडन:
 - a) ऋण दी रकम गी सालाना ब्याज दर समेत शर्तें दे कन्त्रै-कन्त्रै मंजूर कीता जंदा ऐ।
 - b) दंडात्मक ब्याज दर (सालाना) ते ग्राहकें आसेआ अपने ऋण खाते ते इसदे लागू होने दी विधि दे सरबंध च देय शुल्क।
 - c) ग्राहक गी मंजूरी दी शर्तें ते शर्तें दी स्वीकृति देने दी लोड़ होग जेकर ओह ऋण दा लाभ लैने दा इरादा रखदा ऐ। नियम ते शर्तें दी इस चाल्ली दी कुसै बी स्वीकृति गी कम्पनी आसेआ रिकार्ड च रक्खेआ जाग।
3. ऋण दे देरी कन्त्रै चुकाने आस्तै लैते गेदे दंडात्मक शुल्क दा उल्लेख ऋण समझौते च मोटे अक्षर च कीता जाग।
4. कम्पनी ऋण समझौते दी नकल दे कन्त्रै-कन्त्रै ऋण समझौते च उद्धृत सब्भै सरबंधत बाड़े दी नकल सब्भै उधारकर्ताएं गी ऋण दी मंजूरी/प्रदान दे समें उपलब्ध करोआग।

2.3 ऋण दा वितरण ते नियम ते शर्तें च बदलाव

1. कम्पनी अपने उधारकर्ताएं गी अंग्रेजी च, जां उधारकर्ता आसेआ समझे जाने आह ली भाशा च, वितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क बगैरा कन्त्रै सरबंधत बदलाव समेत नियम ते शर्तें च कुसै बी बदलाव दे बारे च सूचना देग।
2. ब्याज दरें ते शुल्कें च बदलाव संभावित रूप कन्त्रै प्रभावी कीता जाग। इस सरबंध च इक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते च शामिल कीती जाग, जियां लागू होग।
3. समझौते दे तैह त भुगतान जां निष्पादन गी वापस आह नने/तेज़ करने दा फैसला ऋण समझौते दे अनुरूप होग।
4. कम्पनी सब्भै बकाया चुकाने पर जां ऋण दी बकाया रकम दे एहसास होने पर सब्भै प्रतिभूतियां जारी करग जेह डी कुसै बी चाल्लीं दे वैध अधिकार जां ग्रहण दे अधीन होग जेह डी कम्पनी आसेआ उधारकर्ता दे खलाफ होऐ। जेकर इस चाल्ली दे सेट ऑफ दे अधिकार दा इस्तेमाल कीता जाना ऐ तां उधारकर्ता गी बचे दे दावें दे बारे च पूरा ब्यौरा ते उनें शर्तें दे बारे च जानकारी दिती जाग जिंदे तैह कम्पनी सरबंधत दावा दा निपटारा/भुगतान होने तकर प्रतिभूतियें गी बरकरार रखने दा हकदार ऐ।

- 2.4 **ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र-**कम्पनी, अपने निदेशक मंडल दी मंजूरी कन्त्रै, ग्राहक शिकायत निवारण नीति अपनाग जेह डी ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र गी परिभाषित करग जेह डी कम्पनी आसेआ पालन कीती जाह ग। इस चाल्ली दा तंत्र कम्पनी आसेआ नियुक्त कुसै बी आउटसोर्स एजेंसी आसेआ दिती जाने आह ली सेवाएं कन्त्रै सरबंधत मुद्दें कन्त्रै बी निबड़ग।

2.5 एफपीसी गी संचार करने की भाषा के तरीके: कम्पनी एफपीसी गी अंग्रेजी भाषा च लागू करग। पर, जित्थे बी लोड़ होग, कम्पनी उनें ग्राहकें लेई बी एफपीसी गी क्षेत्रीय/ लोकभाषा भाषाएं च उपलब्ध करेआग जेह् डे अंग्रेजी भाषा गी समझने च असमर्थ न ते लोकभाषा च एफपीसी की गुहार लाग।

2.6 ब्याज दर के संबंध के कोड:

1. कम्पनी, अपने बोर्ड की मंजूरी के, फंड की लागत, मार्जिन के जोखिम प्रीमियम जनेह् सरबन्धत कारकें की ध्यान च रखदे होई ब्याज दर का माडल अपनाग के ऋण के अग्रिमें लेई ब्याज की दर निर्धारित करग।
2. कम्पनी, आवेदन फार्म के मंजूरी पत्र च, अपने उधारकर्ता की ब्याज दर, जोखिम के ग्रेडेशन के लेई दृष्टिकोण के बख-बख श्रेणियों के उधारकर्ता के थमां बख-बख ब्याज दर लेने के के के का खुलासा करग। जोखिम के ग्रेडेशन के लेई ब्याज की दर के दृष्टिकोण की बी कम्पनी की वेबसाइट पर उपलब्ध करेआया जाग।
3. कम्पनी अपने उधारकर्ता के की सालाना दर की जानकारी देग तां जे ओह सटीक दर के बारे च जानकारी देग जेह् डी सरबन्धत ऋण खाते च शुल्क लेता जाग।

2.7 लोकपाल योजना के: कम्पनी रिजर्व बैंक- इंटीग्रेटेड लोकपाल योजना, 2021 का अनुपालन सुनिश्चित करग, जियां ते जदूं एह कम्पनी पर लागू होग।

2.8 एफपीसी के होर तत्व:

1. कम्पनी ऋण समझौते की शर्त के शर्त च दिते के उद्देश के छोड़िये उधारकर्ता के मामले च हस्तक्षेप करने थमां परहेज करग (जदूं तगर उधारकर्ता आसेआ पैह ले थमां के खुलासा केई कीती केदी जानकारी की नोटिस केई कीता केआ होए)।
2. ऋण खाते के हस्तांतरण के उधारकर्ता थमां अनुरोध हासल होने की स्थिति च, सहमति जां होर यानी, कम्पनी थमां ऐतराज, जेकर कोई के तां, अनुरोध हासल होने की तरीक थमां 21 दिनें अंदर पजाया जाग। इस चाल्ली का हस्तांतरण लागू कानूने के अनुरूप पारदर्शी अनुबंध शर्त के अनुसार होग।
3. जेकर ग्राहक सहमत वापसी शेड्यूल का पालन केई करका तां बकाया वसूली के लागू कानूने के अनुसार इक परिभाषित प्रक्रिया का पालन कीता जाग। इस प्रक्रिया च ग्राहक की नोटिस केजेने जां निजी तौर पर दौरे पर जाने के/जां सुरक्षा की दुबारा कब्जा करने जनेह् कार्रवाईयां शामिल होई सकदियां न, जेकर कोई बी के। डिफाल्ट की स्थिति च, कम्पनी इस मामले की रिकवरी एजेंट की सौंप सकदी के। कम्पनी इस गल्ले की सुनिश्चित करग जे ओहदी वसूली प्रक्रिया च ग्राहक की उत्पीड़न केई होए।
4. कम्पनी इस गल्ले की सुनिश्चित करग जे ओहदे स्टाफ की ग्राहक के के उचित तरीके के निबड़ने के पर्याप्त प्रशिक्षित कीता जा।
5. कम्पनी कारोबार के अलावा होर मकसद के लेई व्यक्तिगत उधारकर्ता के की मंजूर कीते के के बी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फौरी कटाई शुल्क/पूर्व भुगतान जुर्माना केई लेग।
6. ग्राहक की सब्भे निजी जानकारी गोपनीय होग ते जदूं तगर ग्राहक आसेआ लिखत रूप च सहमति केई दित्ती जंदी तां तगर कुसे बी तीये पार्टी की केई दस्सेआ जाग। हालांकि, कम्पनी निम्नलिखित परिस्थितियों च कुसे बी चाल्ली की ग्राहक जानकारी की साझा/खुलासा करी सकदी के:
 - a) जेकर कुसे बी कानून की अदालत, कानून प्रवर्तन एजेंसी, क्रेडिट सूचना कम्पनियों, आरबीआई, बैंक, होर माली संस्थान/कंपनी, के कुसे होर वैधानिक होर नियामक प्राधिकरण/ निकाय आसेआ मंग कीती केई के।
 - b) जेकर कम्पनी की कुसे बी कानूनी/वैधानिक/ नियामक दायित्व का पालन/पालन करने केई जानकारी की साझा/प्रकट करना जरूरी के।
 - c) जेकर जानकारी का खुलासा करना जनहित च के।

- d) जेकर कम्पनी गी लागू कानून दे अनुसार अपने हितें गी सुरक्षित करने लेई जानकारी साझा/खुलासा करने दी लोड़ ऐ।

3. डिजिटल उधार प्लेटफार्म पर सोर्स कीते गेदे ऋणें लेई अतिरिक्त मानदंड

- 3.1 **डिजिटल उधार प्लेटफार्म पर कम्पनी आसेआ स्रोत कीते गेदे ऋणें लेई मानदंड-** इस मामले च, कम्पनी कुसै बी डिजिटल उधार प्लेटफार्म दे राहें उधारकर्ताएं गी सोर्स करदी ऐ ते/जां बकाया वसूली करदी ऐ (चाहे ओह अपने डिजिटल उधार प्लेटफार्म जां आउटसोर्स प्लेटफार्म दा होऐ), कम्पनी इस एफपीसी ते वित्तीय सेवाएं ते आईटी सेवाएं दे आउटसोर्सिंग दे बारे च नियामक निर्देशें दा, अक्षर ते भावना कन्नै पालन करग। जेकर कम्पनी उधारकर्ताएं गी सोर्स करने ते/जां बकाया वसूली करने लेई अपने एजेंट दे रूप च कुसै बी डिजिटल उधार प्लेटफार्म गी लागू करदी ऐ तां कम्पनी निम्नलिखित निर्देशें दा पालन सुनिश्चित करग:

1. एजेंट दे तौर पर कम्म करने आह ले डिजिटल लेंडिंग प्लेटफार्में दे नांS कम्पनी दी वेबसाइट पर दिते जाडन।
2. एजेंट दे तौर पर कम्म करने आह ले डिजिटल उधार प्लेटफार्में गी ग्राहक गी पैह ले थमां गै खुलासा करने लेई निर्देश दित्ता जाग, जिस कंपनी दी तरफा ओह उंदे कन्नै गल्लबात करा करदे न।
3. मंजूरी दे फौरन बाद पर ऋण समझौते दे निष्पादन थमां पैह ले, मंजूरी पत्र उधारकर्ता गी कम्पनी दे पत्र सिर पर जारी कीता जाग।
4. ऋण समझौते च उद्धृत सब्भे बाड़े च हर इक नकल दे कन्नै-कन्नै ऋण समझौते दी नकल सब्भे उधारकर्ताएं गी ऋण मंजूरी/प्रदान दे समें उपलब्ध करोआई जाग।
5. कम्पनी आसेआ कीते गेदे डिजिटल उधार प्लेटफार्में उपपर प्रभावी निगरानी ते निगरानी सुनिश्चित कीती जाग।
6. शिकायत निवारण तंत्र दे बारे च जागरूकता पैदा करने दी दिशा च पर्याप्त प्रयास कीते जाडन।

- 3.2 **डिजिटल उधार कारोबार लेई पालन कीते जाने आह ले मानदंड-** कम्पनी अपने डिजिटल लेंडिंग कारोबार लेई निम्नलिखित अतिरिक्त मानदंडें दा पालन सुनिश्चित करग:

1. **सालाना प्रतिशत दर (एपीआर):** 1। एपीआर डिजिटल ऋण दे उधारकर्ता थमां लैती जाने आह ली प्रभावी सालाना दर ऐ। एपीआर गी फंड दी लागत, क्रेडिट लागत ते संचालन लागत, प्रसंस्करण शुल्क, सत्यापन शुल्क, रखरखाव शुल्क बगैरा समेत इक सर्वसमावेशी लागत ते मार्जिन उपपर आधारत होना चाहिदा ते आकस्मिक शुल्क जि'यां दंडात्मक शुल्क, देरी कन्नै भुगतान शुल्क बगैरा शामिल नेई होना चाहिदा।
2. **कूलिंग ऑफ/लुक-अप अवधि:** कूलिंग ऑफ/लुक-अप अवधि आरई दे बोर्ड आसेआ निर्धारत समें दी खिड़की ऐ जेह् डी उधारकर्ताएं गी डिजिटल ऋण थमां बाहर औने लेई दित्ती जाग, इस मामले च जेकर कोई उधारकर्ता ऋण जारी नेई करने दा फैसला करदा ऐ।
3. **डिजिटल उधार ऐप/प्लेटफार्म (डीएलए):** यूजर इंटरफेस कन्नै मोबाइल ते वेब-आधारत एप्लीकेशन जेह् डे डिजिटल उधार सेवाएं दी सुविधा दिंदे न। डीएलए च रिजर्व बैंक आसेआ जारी मौजूदा आउटसोर्सिंग दिशा-निर्देशें दे अनुरूप कुसै बी क्रेडिट सुविधा सेवाएं गी विस्तार देने लेई आरईएस आसेआ नियुक्त कीते गेदे उधार सेवा प्रदाताएं (एलएसपी) दे ऐप बी शामिल होडन।
4. **उधार सेवा प्रदाता (एलएसपी):** विनियमित इकाई दा एजेंट जेह् डी रिजर्व बैंक आसेआ जारी मौजूदा आउटसोर्सिंग दिशा-निर्देशें दे अनुरूप आरई दी तरफा ग्राहक अधिग्रहण, अंडरराइटिंग समर्थन, कीमत निर्धारण समर्थन, सेवा, निगरानी, विशेष ऋण जां ऋण पोर्टफोलियो दी वसूली च इक जां मते उधारकर्ता दे कम्म जां उंदे हिस्से गी पूरा करदा ऐ।
5. **मुख्य तथ्य बयान ("केएफएस"):** कम्पनी अनुबंध दे निष्पादन थमां पैह ले उधारकर्ता गी आरबीआई आसेआ निर्धारत मानक प्रारूप च केएफएस उपलब्ध करोआग। दंडात्मक ब्याज दा खुलासा मुख्य तथ्य विवरण

(केएफएस) च उधारकर्ता गी सालाना आधार उप्पर पैह ले थमां गै कीता जाग। केएफएस च होर जरूरी जानकारी दे अलावा, निम्नलिखित शामिल होडन:

- उधारकर्ता आसुतै डिजिटल ऋण दी सर्वसमावेशी लागत दे रूप च एपीआर दा ब्यौरा
 - वसूली दा तंत्र,
 - डिजिटल उधार/ फिनटेक कन्त्रे सरबन्धत मामले कन्त्रे निबड़ने लेई खास तौर उप्पर डिजाइन कीते गेदे शिकायत निवारण अधिकारी दा ब्यौरा,
 - कूलिंग-ऑफ/ लुक-अप अवधि जेह डी इसलै वितरण दी तरीक थमां 15 दिनें लेई पेश कीती जंदी ऐ।
- ऋण वितरण, सेवा ते वापसी-**सबै लोन सर्विसिंग, रिपेमेंट बगैरा गी उधारकर्ता आसेआ सीधे कम्पनी दे बैंक खाते च निष्पादत कीता जाना चाहिदा। वितरण हमेशा उधारकर्ता दे बैंक खाते च कीते जाडन सिवाय विशेष रूप कन्त्रे वैधानिक जां नियामक जनादेश (आरबीआई जां कुसै होर नियामक दे) दे तैहत कवर कीते गेदे वितरणें दे जां विशेष अंत उपयोग आसुतै सह-उधार प्रबंध च जां वितरणें च, बशर्ते कि ऋण सीधे अंत-लाभार्थी दे बैंक खाते च जारी कीता जा।
 - फीस/ शुल्क दा भुगतान:**कम्पनी आसेआ अपने उधार सेवा प्रदाता ("एलएसपी") गी दित्ती जाने आह ली कुसै बी फीस, शुल्क बगैरा दा भुगतान कम्पनी आसेआ सीधे एलएसपी गी कीता जाग। उधारकर्ताएं उप्पर लाए जाने आह ले दंडात्मक ब्याज/शुल्क, जेकर कोई बी ऐ तां, उधार दी बकाया रकम उप्पर आधारत होग।
 - ग्राहक कन्त्रे साझा कीते जाने आह ले निष्पादित दस्तावेजें दी नकल-**कम्पनी इस गल्लै गी सुनिश्चित करग जे डिजिटल रूप कन्त्रे हस्ताक्षरित दस्तावेज (अपने लेटर हेड पर) अर्थात केएफएस, ऋण उत्पाद दा सार, मंजूरी पत्र, नियम ते शर्तें, खाता ब्योरे बगैरा ऋण अनुबंध/लेनदेन दे निष्पादन पर उधारकर्ताएं गी अपने पंजीकृत ते सत्यापन ईमेल/एसएमएस पर स्वतः प्रवाह होग।
 - एलएसपी दी सूची-**कम्पनी अपने आसेआ कीते गेदे डिजिटल लेंडिंग ऐप ("डीएलए")/ एलएसपी दी सूची गी उनें गतिविधियें दे ब्योरे कन्त्रे, जिदे लेई ओह जुड़े दे न, अपनी वेबसाइट पर प्रकाशत करग।
 - उत्पाद दी जानकारी-**कम्पनी इस गल्लै गी सुनिश्चित करग जे ओहदे आसेआ जुड़े दे डीएलए, ऑन-बोर्डिंग/साइन-अप चरण च, उधारकर्ताएं गी उत्पाद सुविधाएं, ऋण सीमा ते लागत बगैरा कन्त्रे सरबन्धत जानकारी गी प्रमुखता कन्त्रे प्रदर्शित करग।
 - रिकवरी एजेंट दा ब्यौरा-**कम्पनी उधारकर्ता गी, ऋण दी मंजूरी दे समें ते वसूली दी जिम्मेदारियें गी कुसै एलएसपी गी सौंपने जां वसूली लेई जिम्मेदार एलएसपी च बदलाव दे समें च, वसूली एजेंट दे रूप च कम्म करने आह ले एलएसपी दे ब्योरे गी संप्रेषित करग जेह ड़ा वसूली लेई उधारकर्ता कन्त्रे संपर्क करने लेई अधिकृत ऐ।
 - कम्पनी दी वेबसाइट दा लिंक-**कम्पनी इस गल्लै गी सुनिश्चित करग जे डीएलए/एलएसपी, जेह ड़े इसदे कन्त्रे जुड़े दे न, अपनी वेबसाइट दा लिंक उपलब्ध करोआन जित्थै उधारकर्ताएं आसेआ ऋण उत्पादें, उधारकर्ता, एलएसपी, ग्राहक देखभाल दे ब्योरे, गोपनीयता नीतियें, आरबीआई दे सचेत पोर्टल बगैरा दे लिंक दे बारे च होर/विस्तृत जानकारी हासल कीती जाई सकै।
 - तृतीय पक्षें कन्त्रे डेटा दा संग्रहण, उपयोग ते साझा करना-**कम्पनी इस गल्लै गी सुनिश्चित करग जे डीएलए/एलएसपी आसेआ कीते गेदे डेटा/निजी जानकारी दा कोई बी संग्रह, जिसदे कन्त्रे जुड़े दा ऐ, जरूरतें दे आधार उप्पर ते उधारकर्ता दी पैह ले ते स्पष्ट सहमति कन्त्रे ऐ। इ'दे अलावा, उधारकर्ताएं दी सहमति हासल करने दे मकसद दा खुलासा कीता जाग। उधारकर्ता गी विशेष डेटा दे इस्तेमाल लेई सहमति देने जां मना करने, त्रीयें पार्टी गी खुलासे गी सीमित करने, डेटा गी बरकरार रखने, निजी डेटा इकट्ठा करने लेई पैह ले थमां गै दित्ती गेदी सहमति गी रद्द करने ते जरूरत पौने पर ऐप गी डेटा गी हटाने/भूलने दा विकल्प उपलब्ध करोआया जाग।

14. कम्पनी अपने डीएलए गी इस गल्लै गी सुनिश्चित करने लेई बाध्य करग जे ओह मोबाइल फोन संसाधनें (उधारकर्ता दे) जियां फाइलें, मीडिया, संपर्क सूची, काल लॉग, टेलीफोनी फंक्शनें बगैरा तगर पुज्जने थमां रोकदे न पर, उधारकर्ता दी स्पष्ट सहमति कत्रै, उधारकर्ता थमां कैमरा, माइक्रोफोन, लोकेशन जां कुसै होर सुविधा आस्तै इक बारी दी पहुंच लेई लैती जाई सकदी ऐ। कुसै बी त्रीयें पार्टी कत्रै निजी जानकारी साझा करने थमां पैहू ले उधारकर्ता दी स्पष्ट सहमति लैती जाहू ग, सिवाय ऐसे मामलें दे जित्थै वैधानिक जां नियामक जरूरत दे अनुसार इस चाल्ली दी साझा करने दी लोड़ होंदी ऐ।
 15. **व्यापक गोपनीयता नीति**-कम्पनी इस गल्लै गी सुनिश्चित करग जे इसदे कत्रै जुड़े दे डीएलए ते एलएसपी च लागू कानूनें, संबद्ध नियमें ते आरबीआई दिशा-निर्देशें दे अनुरूप इक व्यापक गोपनीयता नीति होऐ ते इस चाल्ली दी गोपनीयता नीति सार्वजनिक रूप कत्रै उपलब्ध ऐ। डीएलए दे राहें निजी जानकारी इकट्ठी करने दी अनुमति दिती गेदी कुसै बी त्रीयें पार्टी दे ब्यौरे (जित्थै लागू होऐ) दा ब्यौरा बी गोपनीयता नीति च दिता जाग।
 16. **क्रेडिट सीमा च कोई स्वचालित वृद्धि नेई**-कम्पनी इस गल्लै गी सुनिश्चित करग जे जदू तकर इस चाल्ली दी हर इक बद्धोबद्धी आस्तै उधारकर्ता दी स्पष्ट सहमति रिकार्ड च नेई लैती जंदी तां तकर क्रेडिट सीमा च स्वचालित रूप कत्रै कोई बद्धोबद्ध नेई होग।
 17. **नोडल अधिकारी सह शिकायत निवारण अधिकारी**-कम्पनी इस गल्लै गी सुनिश्चित करग जे ओह ते उंदे आसेआ नियुक्त एलएसपी गी उधारकर्ताएं आसेआ उभारे गेदे फिनटेक/डिजिटल उधार कत्रै सरबन्धत शिकायतें/मुद्दे कत्रै निबड़ने लेई इक उपयुक्त नोडल अधिकारी सह शिकायत निवारण अधिकारी होग। शिकायत निवारण अफसरें दे संपर्क विवरण गी कम्पनी दी वेबसाइटें, ओहदे एलएसपी ते डीएलए पर ते उधारकर्ता गी दिते गेदे केएफएस च प्रमुखता कत्रै प्रदर्शित कीता जाना चाहिदा। एहदे अलावा शिकायत दर्ज करने दी सुविधा बी डीएलए ते सरबन्धत वेबसाइटें पर उपलब्ध करोआई जानी चाहिदी। कम्पनी दा अपडेट कीता गेदा ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र इस च अनुलग्नक-1 कत्रै संलग्न ऐ।
 18. **प्रौद्योगिकी दे मानक**-कम्पनी इस गल्लै गी सुनिश्चित करग जे ओह ते उंदे आसेआ जुड़े दे एलएसपी आरबीआई ते होर एजेंसियें आसेआ निर्धारित साइबर सुरक्षा पर बख-बख तकनीकी मानकें/जरूरतें दा पालन करदे न, जां जियां समें-समें पर निर्दिष्ट कीता जाई सकदा ऐ, डिजिटल उधार लैने लेई।
 19. **क्रेडिट सूचना कम्पनियें ("सीआईसी") गी रिपोर्ट करना**-कम्पनी इस गल्लै गी सुनिश्चित करग जे उंदे डीएलए ते/जां एलएसपी दे डीएलए दे माध्यम कत्रै कीते गेदे कुसै बी उधार दी रिपोर्ट सीआईसी गी कीती जंदी ऐ चाहे ओहदी प्रकृति/टेनर दी परवाह नेई कीती जा। कम्पनी आसेआ संरचित डिजिटल उधार उत्पादें दा विस्तार ते/जां कम्पनी आसेआ कीते गेदे एलएसपीएं गी इक बपारी प्लेटफार्म पर जिस च अल्पकालिक, असुरक्षित/सुरक्षित क्रेडिट जां आस्थगित भुगतान शामिल न, कम्पनी आसेआ सीआईसी गी रिपोर्ट करने दी लोड़ ऐ।
4. **निदेशक मंडल दी जिम्मेदारी**
निदेशक मंडल हर बरे एफपीसी दे अनुपालन दी समीक्षा करग, ते ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र दे कम्मकाज दी समीक्षा या तां उपभोक्ता संरक्षण समिति (सीपीसी) जां कम्पनी दे निदेशक मंडल आसेआ कीती जानी चाहिदी। इस सरबन्धे च इक समेकित रिपोर्ट सीपीसी आसेआ समें-समें पर बोर्ड गी पेश कीती जाग।
 5. **एफपीसी दी समीक्षा**
एफपीसी दी समीक्षा बोर्ड आसेआ साल च घट्ट शा घट्ट इक बारी जां जियां ते जदू तगर नियामक संशोधनें जां होर तरीके कत्रै जरूरी होग। इस एफपीसी च कुसै बी चाल्लीं दे मौजूदा नियम/विनियम, कानून जां उंदे च संशोधन जां कुसै बी नमें लागू कानून दे लागू होने दे बावजूद, इस एफपीसी पर इस चाल्ली दे कानून, नियम/विनियम जां कानून दे तैहू त प्रावधान प्रबल होडन।

अनुलग्नक 1 ऐ**ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र**

अपनाया गेआ एह ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र कम्पनी, ओहदे कर्मचारियें ते ओहदे नुमांयदें पर लागू होग जिसलै ओह अपने ग्राहकें कन्नै निबड़ने ते डिजिटल उधार कारोबार ते आउटसोर्स सेवाएं समेत कम्पनी दे उधार कारोबार कन्नै सरबंभत ग्राहक शिकायतें दा निवारण करदा ऐ।

- चैनलें गी शिकायत दर्ज करोआने लेई:** कुसै बी ग्राहक गी कम्पनी आसेआ पेश कीते गेदे उत्पादें ते सेवाएं दे संबंध च शिकायत जां शिकायत ऐ, ओह निम्नलिखित चैनलें च कुसै बी चाल्लीं दे माध्यम कन्नै कम्पनी गी लिखी सकदा ऐ:
 - ईमेल करो:** info@edgrofin.com पर ऐ
 - इस नंबर पर फोन करो:** +91- 7669571400 पर ऐ
 - पते पर लिखे दा पत्र:** ग्राहक सेवा विभाग, ईडीजीआरओ फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड, 2 मंजिल, नंबर:1614/1615, एंजाइम, 7वीं क्रॉस, 19वीं मेन रोड, सेक्टर 1, एचएसआर लेआउट, बंगलुरु, कर्नाटक, 560102
- शिकायत किस चाल्ली कीती जानी चाहिदी:** ग्राहकें गी जरूरी ऋण ब्यौरे यानी ऋण खाता नंबर, प्रतिक्रिया/सुझाव/शिकायत दा ब्यौरा ते फोन नंबर 1 समेत वैध संपर्क जानकारी देने दी लोड़ होग। & ई-मेल आईडी अपनी प्रतिक्रिया देने जां कम्पनी च शिकायत दर्ज करने दे दौरान।
- ग्राहक गी कदूं जवाब दी उम्मीद करनी चाहिदी:** चूंकि हर ग्राहक दी केरी/शिकायत प्रकृति च अनोखी होई सकदी ऐ, इसलेई शिकायत दे निपटारा च आंतरिक जांच दे बाद 4 हफ्ते तगर दा समां लग्गी सकदा ऐ। जेकर मता समां लोड़चदा ऐ तां कम्पनी ग्राहक गी बी इसी जानकारी देग।
- कम्पनी दे अंदर बढौतरी-शिकायत निवारण अधिकारी दा नांS ते संपर्क ब्यौरा जेह डा कम्पनी दे खलाफ शिकायतें दे निपटारा लेई जनता आसेआ संपर्क कीता जाई सकदा ऐ, दा नांS ते संपर्क ब्यौरा थ्हांदा ऐ:**
 - गुरु प्रसाद जी,**
शिकायत निवारण अधिकारी ने एस.
एडग्रो फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड, 1999।
2 मंजिल, नंबर:1614/1615, एंजाइम, 7 वीं क्रॉस,
19 वीं मेन रोड, सेक्टर 1, एचएसआर लेआउट,
बंगलुरु, कर्नाटक, 560102 ऐ
 - ईमेल करो:** ग्रो@ एडग्रोफिन डॉट कॉम पर
 - दूरभाष।** +91-7669571400 ऐ
- आरबीआई गी एस्केलेशन लेई चैनल-जेकर कम्पनी आसेआ इक महीने दी अवधि दे अंदर शिकायत / विवाद दा निपटारा नेई कीता जंदा ऐ तां ग्राहक निम्नलिखित गी लिखियै आरबीआई तगर पुज्जी सकदा ऐ:**
 - प्रभारी महाप्रबंधक, निगरानी विभाग, भारतीय रिजर्व बैंक, 10/3/8, नृपथुंगा रोड, बंगलुरु- 560001; ईमेल करो:** blssmbangalore@rbi.org.in पर ऐ
 - शिकायत इस मकसद लेई डिजाइन कीते गेदे पोर्टल दे राएं आरबीआई च आनलाइन दर्ज कीती जाई सकदी ऐ**(<https://cms.rbi.org.in> पर ऐ) ते/जां आरबीआई सैचेट पोर्टल यानी लिंक पर उपलब्ध ऐ (<https://sachet.rbi.org.in> पर ऐ)।

शिकायत निवारण तंत्र ते जीआरओ दा प्रदर्शन -कम्पनी, अपनी वेबसाइट ते अपनी हर इक शाखा पर, कम्पनी आसेआ अपनाए गेदे उपर्युक्त शिकायतें दे निवारण तंत्र गी प्रदर्शित करग। जीआरओ दे संपर्क विवरण गी

कम्पनी दी वेबसाइटें ते शाखाएं, ओहदे एलएसपी ते संबंधित डिजिटल लेंडिंग ऐप ("डीएलए") पर ते उधारकर्ता गी दित्ते गेदे मुख तथ्य बयान च बी प्रमुखता कन्नै प्रदर्शित कीता जाग। इ'दे अलावा, शिकायत दर्ज करने दी सुविधा बी डीएलए ते संबंधित वेबसाइटें पर उपलब्ध करोआई जाग।फार्म दे शीर्षक

<एफपीसी दा अंत>