

निष्पक्ष आचरण संहिता (एफपीसी)

का

एडग्रो फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

अंतर्वस्तु

1. पृष्ठभूमि, उद्देश्य और प्रयोज्यता.....	3
1.1 पृष्ठभूमि.....	3
1.2 एफपीसी का उद्देश्य.....	3
1.3 एफपीसी की प्रयोज्यता.....	3
2. कंपनी की सभी उधार गतिविधियों पर लागू एक समान कोड.....	3
2.1 ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया.....	3
2.2 ऋण मूल्यांकन नियम और शर्तें.....	4
2.3 ऋण का वितरण और नियम व शर्तों में परिवर्तन.....	4
2.4 ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र.....	4
2.5 एफपीसी से संवाद करने की भाषा और तरीका.....	4
2.6 ब्याज दर के संबंध में कोड.....	5
2.7 लोकपाल योजना.....	5
2.8 एफपीसी के अन्य तत्व.....	5
3. डिजिटल ऋण मंच से प्राप्त ऋणों के लिए अतिरिक्त मानदंड.....	6
3.1 डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म के माध्यम से कंपनी द्वारा प्राप्त ऋण के मानदंड.....	6
3.2 डिजिटल ऋण व्यवसाय के लिए पालन किए जाने वाले मानदंड.....	6
4. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी	8
5. एफपीसी की समीक्षा.....	8
6. ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र.....	8

1. पृष्ठभूमि, उद्देश्य और प्रयोज्यता

1.1 पृष्ठभूमि

ईडीजीआरओ फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 45-आईए के तहत भारतीय रिज़र्व बैंक ("आरबीआई") के साथ पंजीकृत एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी ("एनबीएफसी") है।

बेस लेयर एनबीएफसी के रूप में कंपनी को मास्टर निर्देश – भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 का अनुपालन करना आवश्यक है।

आरबीआई के निर्देशों के तहत, 'निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश' ("एफपीसी पर दिशानिर्देश") निर्धारित किए गए हैं। इसके अलावा, आरबीआई ने 02 सितंबर, 2022 की अधिसूचना के माध्यम से 'डिजिटल ऋण पर दिशानिर्देश' निर्धारित किए हैं। तदनुसार, कंपनी, एक एनबीएफसी के रूप में जो डिजिटल ऋण देने में लगी हुई है, को आरबीआई के निर्देशों और डिजिटल ऋण पर दिशानिर्देशों का पालन करना आवश्यक है।

उपरोक्त विनियामक आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए, कंपनी ने अपने निदेशक मंडल ("बोर्ड") के अनुमोदन से इस निष्पक्ष व्यवहार संहिता ("एफपीसी") को अपनाया है।

1.2 एफ.पी.सी. का उद्देश्य

एफपीसी के उद्देश्य निम्नानुसार हैं:

- अपने ग्राहकों/उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष एवं पारदर्शी व्यावसायिक प्रथाओं को लागू करना।
- पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहकों को कंपनी द्वारा पेश किए जा रहे उत्पादों/सेवाओं की बेहतर समझ हो सके।
- ऋण एवं अग्रिम राशि की वसूली करते समय संविदात्मक दायित्वों एवं कानूनी रूप से वैध प्रथाओं का पालन सुनिश्चित करना।

1.3 एफपीसी की प्रयोज्यता

यह एफपीसी कंपनी के ऋण व्यवसाय संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होगी, जिसमें डिजिटल ऋण, विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण, सेवा, संग्रह गतिविधियाँ आदि शामिल हैं। एफपीसी का यह संस्करण, बोर्ड द्वारा अनुमोदित होने के बाद, एफपीसी के सभी पिछले संस्करणों को, यदि कोई हो, प्रतिस्थापित कर देगा।

2. कंपनी की सभी ऋण गतिविधियों पर लागू एकसमान कोड

2.1 ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- कंपनी द्वारा ग्राहक को सभी संचार अंग्रेजी भाषा में या कंपनी के ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- आवेदन के चरण में, अपने ग्राहकों के साथ पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, कंपनी को सभी आवश्यक जानकारी प्रदान करनी होगी जो ग्राहक के हितों को प्रभावित करती है। ऐसी जानकारी (जिसमें आवेदन के प्रसंस्करण के लिए देय आवश्यक शुल्क/प्रभार, यदि कोई हो, ऋण प्रस्ताव की अस्वीकृति के मामले में गैर-वापसी योग्य शुल्क, पूर्व-भुगतान विकल्प आदि शामिल होने चाहिए) प्रदान की जानी चाहिए ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और ग्राहक द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।
- कंपनी ऋण आवेदन प्राप्त होने के बाद पावती प्रदान करेगी, जिसमें वह समय सीमा बताई जाएगी जिसके भीतर ऋण आवेदन का निपटान किया जाएगा।

4. कंपनी आवेदन के चरण में आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों को बताएगी।
5. आवश्यकता पड़ने पर ग्राहक को उसके ऋण आवेदन की स्थिति के बारे में सूचित किया जाएगा।

2.2 ऋण मूल्यांकन नियम और शर्तें

1. ग्राहक द्वारा प्रस्तुत जानकारी की समीक्षा करने के बाद, कंपनी ऋण आवेदन के शीघ्र निपटान के लिए, यदि आवश्यक हो तो, तत्काल अतिरिक्त डेटा/सूचना मांगेगी।
2. कंपनी ऋण की मुख्य शर्तों को लिखित रूप में, अंग्रेजी में या किसी अन्य भाषा में, जिसे उसके ग्राहक समझ सकें, स्वीकृति पत्र के माध्यम से या किसी अन्य रूप में लिखित रूप में बताएगी, जिसमें निम्नलिखित शामिल होंगे:
 - a) ऋण की राशि वार्षिक ब्याज दर सहित नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत की जाती है।
 - b) दंडात्मक ब्याज दर (वार्षिक) तथा ग्राहकों द्वारा उनके ऋण खाते के संबंध में देय प्रभार तथा उसके आवेदन की विधि।
 - c) यदि ग्राहक ऋण लेना चाहता है तो उसे मंजूरी की शर्तों और नियमों की स्वीकृति प्रदान करनी होगी। शर्तों और नियमों की ऐसी किसी भी स्वीकृति को कंपनी द्वारा रिकॉर्ड में रखा जाएगा।
3. ऋण की देरी से चुकोती के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्क का उल्लेख ऋण समझौते में मोटे अक्षरों में किया जाएगा।
4. कंपनी ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते में उल्लिखित सभी प्रासंगिक अनुलग्नकों की एक प्रति उपलब्ध कराएगी।

2.3 ऋण का वितरण और नियम व शर्तों में परिवर्तन

1. कंपनी अपने उधारकर्ताओं को अंग्रेजी में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली किसी भाषा में संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्वभुगतान शुल्क आदि से संबंधित परिवर्तनों सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन के बारे में सूचना देगी।
2. ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन भावी प्रभाव से लागू होंगे। इस संबंध में उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी, जैसा लागू हो।
3. समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेजी से शुरू करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
4. कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी, बशर्ते कि कंपनी के पास उधारकर्ता के विरुद्ध किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूरी जानकारी के साथ इसकी सूचना दी जाएगी और उन शर्तों के बारे में बताया जाएगा जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार है।

2.4 ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र-कंपनी अपने निदेशक मंडल की मंजूरी से ग्राहक शिकायत निवारण नीति अपनाएगी, जिसमें कंपनी द्वारा अपनाई जाने वाली ग्राहक शिकायत निवारण प्रणाली को परिभाषित किया जाएगा। ऐसी प्रणाली कंपनी द्वारा नियोजित किसी भी आउटसोर्स एजेंसी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित मुद्दों से भी निपटेगी।

2.5 एफ.पी.सी. से संवाद करने की भाषा और तरीका: कंपनी अंग्रेजी भाषा में एफ.पी.सी. लागू करेगी। हालांकि, जहां भी आवश्यक हो, कंपनी उन ग्राहकों के लिए क्षेत्रीय/स्थानीय भाषाओं में भी एफ.पी.सी. उपलब्ध कराएगी जो अंग्रेजी भाषा समझने में असमर्थ हैं और स्थानीय भाषा में एफ.पी.सी. के लिए अनुरोध करते हैं।

2.6 ब्याज दर के संबंध में कोड:

1. कंपनी अपने बोर्ड के अनुमोदन से, निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों पर विचार करते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाएगी तथा ऋण और अग्रिमों के लिए ब्याज दर निर्धारित करेगी।
2. कंपनी आवेदन पत्र और स्वीकृति पत्र में अपने उधारकर्ता की ब्याज दर, जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का खुलासा करेगी। ब्याज दरें और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा।
3. कंपनी अपने उधारकर्ताओं को वार्षिक दर की जानकारी देगी ताकि उन्हें संबंधित ऋण खाते पर वसूली जाने वाली सटीक दरों के बारे में पता चल सके।

2.7 लोकपाल योजना: कंपनी 'रिज़र्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना, 2021' का अनुपालन सुनिश्चित करेगी, जब भी यह कंपनी पर लागू होगी।

2.8 एफपीसी के अन्य तत्व:

1. कंपनी ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर ऋणदाता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि ऋणदाता द्वारा पहले से प्रकट नहीं की गई जानकारी को ध्यान में न लिया गया हो)।
2. ऋण खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की ओर से सहमति या अन्यथा, यदि कोई आपत्ति हो, तो अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर अवगत कराया जाएगा। ऐसा हस्तांतरण लागू कानूनों के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
3. यदि ग्राहक सहमत पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो बकाया राशि की वसूली के लिए लागू कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत रूप से जाकर ग्राहक को याद दिलाना और/या यदि कोई हो तो सुरक्षा वापस लेना जैसी कार्रवाई शामिल हो सकती है। चूक के मामले में, कंपनी मामले को वसूली एजेंट को भेज सकती है। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि वसूली की उसकी प्रक्रिया में ग्राहक का उत्पीड़न शामिल न हो।
4. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारी ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों।
5. कंपनी व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म ऋण पर फौजदारी शुल्क/पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएगी।
6. ग्राहक की सभी व्यक्तिगत जानकारी गोपनीय रखी जाएगी और किसी तीसरे पक्ष को तब तक नहीं बताई जाएगी जब तक कि ग्राहक लिखित रूप में सहमति न दे। हालांकि, कंपनी निम्नलिखित में से किसी भी परिस्थिति में ऐसी ग्राहक जानकारी साझा/प्रकट कर सकती है:
 - a) यदि किसी न्यायालय, कानून प्रवर्तन एजेंसी, क्रेडिट सूचना कंपनियों, आरबीआई, बैंकों, अन्य वित्तीय संस्थान/कंपनी और किसी अन्य वैधानिक नियामक प्राधिकरण/निकाय द्वारा डेटा/सूचना मांगी जाती है।
 - b) यदि कंपनी को किसी कानूनी/वैधानिक/नियामक दायित्वों का अनुपालन करने के लिए जानकारी साझा/प्रकट करना आवश्यक हो।
 - c) यदि सूचना प्रकट करना जनहित में हो।
 - d) यदि कंपनी को लागू कानून के अनुसार अपने हितों की रक्षा के लिए जानकारी साझा/प्रकट करना आवश्यक हो।

3. डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म से प्राप्त ऋणों के लिए अतिरिक्त मानदंड

3.1 डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म पर कंपनी द्वारा प्राप्त ऋण के मानदंड- यदि कंपनी किसी डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म (चाहे वह स्वयं का डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म हो या आउटसोर्सड प्लेटफॉर्म) के माध्यम से उधारकर्ताओं को जुटाती है और/या बकाया राशि वसूलती है, तो कंपनी को इस एफपीसी और वित्तीय सेवाओं और आईटी सेवाओं की आउटसोर्सिंग पर नियामक निर्देशों का अक्षरशः पालन करना होगा। यदि कंपनी उधारकर्ताओं को खोजने और/या बकाया राशि वसूलने के लिए किसी डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म को अपने एजेंट के रूप में नियुक्त करती है, तो कंपनी निम्नलिखित निर्देशों का पालन सुनिश्चित करेगी:

1. एजेंट के रूप में कार्यरत डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफॉर्मों के नाम कंपनी की वेबसाइट पर प्रकट किए जाएंगे।
2. एजेंट के रूप में नियुक्त डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफॉर्मों को निर्देशित किया जाएगा कि वे ग्राहक के समक्ष उस कंपनी का नाम पहले ही बता दें, जिसकी ओर से वे उसके साथ बातचीत कर रहे हैं।
3. स्वीकृति के तुरंत बाद लेकिन ऋण समझौते के निष्पादन से पहले, उधारकर्ता को कंपनी के लेटर हेड पर स्वीकृति पत्र जारी किया जाएगा।
4. ऋण समझौते की एक प्रति तथा ऋण समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नकों की एक-एक प्रति ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाएगी।
5. कंपनी द्वारा उपयोग किए जाने वाले डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्मों पर प्रभावी निगरानी और निरीक्षण सुनिश्चित किया जाएगा।
6. शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।

3.2 डिजिटल ऋण व्यवसाय के लिए अपनाए जाने वाले मानदंड- कंपनी अपने डिजिटल ऋण व्यवसाय के लिए निम्नलिखित अतिरिक्त मानदंडों का अनुपालन सुनिश्चित करेगी:

1. **वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर):** एपीआर डिजिटल लोन लेने वाले से ली जाने वाली प्रभावी वार्षिक दर है। एपीआर को फंड की लागत, क्रेडिट लागत और परिचालन लागत, प्रोसेसिंग शुल्क, सत्यापन शुल्क, रखरखाव शुल्क आदि सहित सभी समावेशी लागत और मार्जिन पर आधारित होना चाहिए, और इसमें दंड शुल्क, देर से भुगतान शुल्क आदि जैसे आकस्मिक शुल्क शामिल नहीं होने चाहिए।
2. **शांत अवस्था/लुक-अप अवधि:** कूलिंग ऑफ/लुक-अप अवधि वह समयावधि है जो विनियमित संस्था के बोर्ड द्वारा निर्धारित की जाती है, जो उधारकर्ताओं को डिजिटल ऋणों से बाहर निकलने के लिए दी जाएगी, यदि उधारकर्ता ऋण जारी न रखने का निर्णय लेता है।
3. **डिजिटल ऋण ऐप्स/प्लेटफॉर्म (डीएलए):** डिजिटल ऋण सेवाओं की सुविधा प्रदान करने वाले यूजर इंटरफेस के साथ मोबाइल और वेब-आधारित अनुप्रयोग। डीएलए में विनियमित संस्थाओं (आरई) के ऐप के साथ-साथ ऋण सेवा प्रदाताओं (एलएसपी) द्वारा संचालित ऐप भी शामिल होंगे, जिन्हें रिजर्व बैंक द्वारा जारी मौजूदा आउटसोर्सिंग दिशा-निर्देशों के अनुरूप किसी भी ऋण सुविधा सेवाओं को बढ़ाने के लिए आरई द्वारा नियुक्त किया जाता है।
4. **ऋण सेवा प्रदाता (एलएसपी):** विनियमित संस्था का एक एजेंट जो भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी मौजूदा आउटसोर्सिंग दिशा-निर्देशों के अनुरूप विनियमित संस्थाओं की ओर से ग्राहक अधिग्रहण, हामीदारी समर्थन, मूल्य निर्धारण समर्थन, सेवा, निगरानी, विशिष्ट ऋण या ऋण पोर्टफोलियो की वसूली में ऋणदाता के एक या अधिक कार्यों या उसके भाग को पूरा करता है।
5. **मुख्य तथ्य विवरण ("केएफएस"):** कंपनी अनुबंध के निष्पादन से पहले उधारकर्ता को RBI द्वारा निर्धारित मानक प्रारूप में KFS प्रदान करेगी। दंडात्मक ब्याज को वार्षिक आधार पर मुख्य तथ्य विवरण (KFS) में उधारकर्ता को पहले ही बता दिया जाएगा। KFS में अन्य आवश्यक जानकारी के अलावा निम्नलिखित जानकारी शामिल होनी चाहिए:
 - a) उधारकर्ता के लिए डिजिटल ऋण की समग्र लागत के रूप में APR का विवरण

- b) पुनर्प्राप्ति तंत्र,
c) डिजिटल ऋण/ फिनटेक से संबंधित मामलों से निपटने के लिए विशेष रूप से नियुक्त शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण,
d) कूलिंग-ऑफ/लुक-अप अवधि जो वर्तमान में संवितरण की तारीख से 15 दिनों के लिए दी जाती है।
6. **ऋण वितरण, सेवा और पुनर्भुगतान**-सभी ऋण सेवा, पुनर्भुगतान आदि को उधारकर्ता द्वारा सीधे कंपनी के बैंक खाते में निष्पादित किया जाना चाहिए। संवितरण हमेशा उधारकर्ता के बैंक खाते में किया जाएगा, सिवाय उन संवितरणों के जो विशेष रूप से वैधानिक या विनियामक अधिदेश (आरबीआई या किसी अन्य विनियामक के) के अंतर्गत आते हैं या सह-उधार व्यवस्था या विशिष्ट अंतिम उपयोग के लिए संवितरण में शामिल हैं, बशर्ते ऋण सीधे अंतिम लाभार्थी के बैंक खाते में संवितरित किया जाए।
7. **शुल्क/प्रभार का भुगतान**:कंपनी द्वारा अपने ऋण सेवा प्रदाता ("एलएसपी") को देय कोई भी शुल्क, प्रभार आदि कंपनी द्वारा सीधे एलएसपी को भुगतान किया जाएगा। उधारकर्ताओं पर लगाया जाने वाला दंडात्मक ब्याज/प्रभार, यदि कोई हो, ऋण की बकाया राशि पर आधारित होगा।
8. **निष्पादित दस्तावेजों की प्रतिलिपि ग्राहक के साथ साझा की जाएगी**-कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित दस्तावेज (इसके लेटर हेड पर) जैसे केएफएस, ऋण उत्पाद का सारांश, स्वीकृति पत्र, नियम और शर्तें, खाता विवरण आदि ऋण अनुबंध/लेनदेन के निष्पादन पर उधारकर्ताओं को उनके पंजीकृत और सत्यापित ईमेल/एसएमएस पर स्वचालित रूप से प्रवाहित हो जाएंगे।
9. **एलएसपी की सूची**-कंपनी अपने द्वारा नियोजित डिजिटल ऋण देने वाले ऐप्स ("डीएलए")/एलएसपी की सूची, जिन गतिविधियों के लिए उन्हें नियोजित किया गया है, उनके विवरण के साथ अपनी वेबसाइट पर प्रकाशित करेगी।
10. **उत्पाद की जानकारी**-कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके द्वारा नियुक्त डीएलए ऑन-बोर्डिंग/साइन-अप चरण में उधारकर्ताओं को उत्पाद की विशेषताओं, ऋण सीमा और लागत आदि से संबंधित जानकारी प्रमुखता से प्रदर्शित करें।
11. **रिकवरी एजेंट का विवरण**-कंपनी ऋण स्वीकृत करते समय तथा वसूली की जिम्मेदारी एलएसपी को सौंपते समय या वसूली के लिए जिम्मेदार एलएसपी में परिवर्तन करते समय, वसूली एजेंट के रूप में कार्य करने वाले एलएसपी का विवरण ऋणदाता को बताएगी, जो वसूली के लिए ऋणदाता से संपर्क करने के लिए अधिकृत है।
12. **कंपनी की वेबसाइट का लिंक**-कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके द्वारा नियुक्त डीएलए/एलएसपी अपनी वेबसाइट का लिंक उपलब्ध कराएं, जहां ऋण उत्पादों, ऋणदाता, एलएसपी, ग्राहक सेवा के विवरण, गोपनीयता नीतियों, आरबीआई के सचेत पोर्टल का लिंक आदि के बारे में आगे/विस्तृत जानकारी उधारकर्ताओं द्वारा प्राप्त की जा सके।
13. **तीसरे पक्ष के साथ डेटा का संग्रह, उपयोग और साझाकरण**-कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके द्वारा नियुक्त डीएलए/एलएसपी द्वारा डेटा/व्यक्तिगत जानकारी का कोई भी संग्रह आवश्यकता-आधारित हो और उधारकर्ता की पूर्व और स्पष्ट सहमति से हो। इसके अलावा, उधारकर्ताओं की सहमति प्राप्त करने का उद्देश्य प्रकट किया जाएगा। उधारकर्ता को विशिष्ट डेटा के उपयोग के लिए सहमति देने या अस्वीकार करने, तीसरे पक्ष को प्रकटीकरण प्रतिबंधित करने, डेटा प्रतिधारण, व्यक्तिगत डेटा एकत्र करने के लिए पहले से दी गई सहमति को रद्द करने और यदि आवश्यक हो, तो ऐप को डेटा को हटाने/भूलने के लिए विकल्प प्रदान किया जाएगा।
14. कंपनी अपने डीएलए को यह सुनिश्चित करने के लिए बाध्य करेगी कि वे मोबाइल फोन संसाधनों (उधारकर्ता के) जैसे कि फ़ाइलें, मीडिया, संपर्क सूची, कॉल लॉग, टेलीफोनी फ़ंक्शन आदि तक पहुँचने से बचें। हालाँकि, उधारकर्ता से कैमरा, माइक्रोफ़ोन, स्थान या ऑन-बोर्डिंग/केवाईसी आवश्यकताओं के लिए आवश्यक किसी

भी अन्य सुविधा के लिए केवल उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति से एक बार की पहुँच ली जा सकती है। किसी तीसरे पक्ष के साथ व्यक्तिगत जानकारी साझा करने से पहले उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति ली जाएगी, सिवाय उन मामलों को छोड़कर जहाँ ऐसा साझा करना वैधानिक या नियामक आवश्यकता के अनुसार आवश्यक है।

15. **व्यापक गोपनीयता नीति**-कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके द्वारा नियुक्त डीएलए और एलएसपी के पास लागू कानूनों, संबंधित विनियमों और आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुरूप एक व्यापक गोपनीयता नीति हो और ऐसी गोपनीयता नीति सार्वजनिक रूप से उपलब्ध हो। डीएलए के माध्यम से व्यक्तिगत जानकारी एकत्र करने की अनुमति वाले किसी भी तीसरे पक्ष (जहां लागू हो) का विवरण भी गोपनीयता नीति में प्रकट किया जाएगा।
 16. **क्रेडिट सीमा में कोई स्वचालित वृद्धि नहीं**-कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऋण सीमा में कोई स्वचालित वृद्धि नहीं होगी, जब तक कि प्रत्येक वृद्धि के लिए उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति न ली जाए।
 17. **नोडल अधिकारी सह शिकायत निवारण अधिकारी**-कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके और उसके द्वारा नियुक्त एलएसपी के पास फिनटेक/डिजिटल ऋण संबंधी शिकायतों/उधारकर्ताओं द्वारा उठाए गए मुद्दों से निपटने के लिए एक उपयुक्त नोडल अधिकारी सह शिकायत निवारण अधिकारी हो। शिकायत निवारण अधिकारियों के संपर्क विवरण कंपनी, उसके एलएसपी और डीएलए की वेबसाइटों और उधारकर्ता को प्रदान किए गए केएफएस पर प्रमुखता से प्रदर्शित किए जाने चाहिए। इसके अलावा, शिकायत दर्ज करने की सुविधा भी डीएलए और संबंधित वेबसाइटों पर उपलब्ध कराई जानी चाहिए। कंपनी का अद्यतन ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र अनुलग्नक-1 के साथ संलग्न है।
 18. **प्रौद्योगिकी मानक** -कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि वे और उनके द्वारा नियुक्त एलएसपी डिजिटल ऋण देने के लिए आरबीआई और अन्य एजेंसियों द्वारा निर्धारित साइबर सुरक्षा पर विभिन्न प्रौद्योगिकी मानकों/आवश्यकताओं का अनुपालन करते हैं, या समय-समय पर निर्दिष्ट किए जा सकते हैं।
 19. **क्रेडिट सूचना कंपनियों ("सीआईसी") को रिपोर्ट करना** -कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उनके डीएलए और/या एलएसपी के डीएलए के माध्यम से किए गए किसी भी ऋण की रिपोर्ट सीआईसी को दी जाए, चाहे उसकी प्रकृति/अवधि कुछ भी हो। कंपनी और/या कंपनी द्वारा नियोजित एलएसपी द्वारा मर्चेन्ट प्लेटफॉर्म पर संरचित डिजिटल ऋण उत्पादों के विस्तार में अल्पावधि, असुरक्षित/सुरक्षित ऋण या आस्थगित भुगतान शामिल हैं, कंपनी द्वारा सीआईसी को रिपोर्ट किए जाने की आवश्यकता है।
- 4. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी**
निदेशक मंडल एफपीसी के अनुपालन की वार्षिक समीक्षा करेगा, तथा ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा उपभोक्ता संरक्षण समिति (सीपीसी) या कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा की जानी चाहिए। इस संबंध में एक समेकित रिपोर्ट सीपीसी द्वारा समय-समय पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।
- 5. एफ.पी.सी. की समीक्षा**
एफपीसी की समीक्षा बोर्ड द्वारा वर्ष में कम से कम एक बार या जब भी विनियामक संशोधनों या अन्यथा द्वारा आवश्यक हो, की जाएगी। इस एफपीसी में निहित किसी भी बात, किसी भी मौजूदा नियम/विनियम, कानून या उसके संशोधन या किसी नए लागू कानून के अधिनियमन के बावजूद, ऐसे कानून, नियम/विनियम या अधिनियमन के तहत प्रावधान इस एफपीसी पर लागू होंगे।

अनुलग्नक 1**ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र**

अपनाई गई यह ग्राहक शिकायत निवारण प्रणाली कंपनी, उसके कर्मचारियों और उसके प्रतिनिधियों पर अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय तथा डिजिटल ऋण व्यवसाय और आउटसोर्स सेवाओं सहित कंपनी के ऋण व्यवसाय से संबंधित ग्राहक शिकायतों के निवारण के लिए लागू होगी।

- 1. शिकायत दर्ज करने के लिए चैनल** कंपनी द्वारा पेश किए गए उत्पादों और सेवाओं के संबंध में कोई भी ग्राहक शिकायत या शिकायत निम्नलिखित में से किसी भी चैनल के माध्यम से कंपनी को लिख सकता है:
 - a) **ईमेल:** info@edgrofin.com
 - b) **पर कॉल:** +91- 7669571400
 - c) **पत्र इस पते पर:** ग्राहक सेवा विभाग, EDGRO फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड, द्वितीय तल, नं: 1614/1615, एंजाइम, 7वां क्रॉस, 19वां मेन रोड, सेक्टर 1, एचएसआर लेआउट, बेंगलूर, कर्नाटक, 5601012
- 2. शिकायत कैसे की जानी चाहिए:** ग्राहकों को कंपनी के साथ अपनी प्रतिक्रिया या शिकायत दर्ज करते समय आवश्यक ऋण विवरण जैसे ऋण खाता संख्या, प्रतिक्रिया/सुझाव/शिकायत का विवरण और फोन नंबर और ई-मेल आईडी सहित वैध संपर्क जानकारी प्रदान करना आवश्यक होगा।
- 3. ग्राहक को कब उत्तर की उम्मीद करनी चाहिए?** चूंकि प्रत्येक ग्राहक की केरी/शिकायत अलग-अलग प्रकृति की हो सकती है, इसलिए आंतरिक जांच के बाद शिकायत के समाधान में 4 सप्ताह तक का समय लग सकता है। यदि अधिक समय की आवश्यकता होती है, तो कंपनी ग्राहक को इसके बारे में अवगत कराएगी।
- 4. कंपनी के भीतर वृद्धि-** शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण, जिनसे कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए जनता संपर्क कर सकती है, नीचे दिया गया है:
 - a) **गुरु प्रसाद,**
शिकायत निवारण अधिकारी,
एडग्रो फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड,
दूसरी मंजिल, नं: 1614/1615, एंजाइम, 7वां क्रॉस,
19वीं मेन रोड, सेक्टर 1, एचएसआर लेआउट,
बेंगलूर, कर्नाटक, 5601012
 - b) **ईमेल:** gro@edgrofin.com
 - c) **दूरभाष:** +91-7669571400
- 5. आरबीआई तक शिकायत बढ़ाने के लिए चैनल-** यदि कंपनी द्वारा एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक निम्नलिखित को लिखकर आरबीआई को अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है:
 - a) **प्रभारी महाप्रबंधक, पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिजर्व बैंक, 10/3/8, नृपथुंगा रोड, बेंगलूर- 560001; ईमेल:** blssmbangalore@rbi.org.in
 - b) **शिकायत इस उद्देश्य के लिए बनाए गए पोर्टल के माध्यम से आरबीआई के पास ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है।** (<https://cms.rbi.org.in>) और/या आरबीआई सचेत पोर्टल अर्थात लिंक पर उपलब्ध है (<https://sachet.rbi.org.in>).

शिकायत निवारण तंत्र और जीआरओ का प्रदर्शन - कंपनी अपनी वेबसाइट और अपनी प्रत्येक शाखा पर कंपनी द्वारा अपनाई गई उपरोक्त शिकायत निवारण प्रणाली प्रदर्शित करेगी। जीआरओ के संपर्क विवरण कंपनी की वेबसाइटों और शाखाओं, इसके एलएसपी और संबंधित डिजिटल लेंडिंग ऐप ("डीएलए") पर और

उधारकर्ता को प्रदान किए गए मुख्य तथ्य विवरण में भी प्रमुखता से प्रदर्शित किए जाएंगे। इसके अलावा, शिकायत दर्ज करने की सुविधा भी डीएलए और संबंधित वेबसाइटों पर उपलब्ध कराई जाएगी। फॉर्म के शीर्ष पर

<एफपीसी का अंत>