

निष्पक्ष पद्धती संहिता (FPC)

ऑफ

एडग्रो फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

सामग्री

1. पार्श्वभूमी, उद्दिष्टे आणि लागूता.....	3
1.1 पार्श्वभूमी.....	३
1.2 एफपीसीचा उद्देश.....	3
1.3 एफपीसीची लागूता.....	३
2. कंपनीच्या सर्व कर्ज देण्याच्या क्रियाकलापांना लागू होणारे एकसमान कोड.....	3
2.1 कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया.....	३
2.2 कर्ज मूल्यांकनाच्या अटी आणि शर्ती.....	४
2.3 कर्जाचे वितरण आणि अटी आणि शर्तीमध्ये बदल.....	४
2.4 ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा.....	४
2.5 एफपीसीची भाषा आणि संप्रेषण करण्याची पद्धत.....	4
2.6 व्याजदराच्या संदर्भात कोड.....	५
2.7 लोकपाल योजना.....	५
2.8 एफपीसीचे इतर घटक.....	५
3. डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवरून घेतलेल्या कर्जासाठी अतिरिक्त निकष.....	6
3.1 कंपनीने डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवरून घेतलेल्या कर्जाचे निकष.....	6
3.2 डिजिटल कर्ज व्यवसायासाठी पाळायचे निकष.....	६
4. संचालक मंडळाची जबाबदारी.....	8
5. एफपीसीचा आढावा.....	8
6. ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा.....	8

1. पार्श्वभूमी, उद्दिष्टे आणि उपयुक्तता

1.1 पार्श्वभूमी

एडग्रो फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी") ही एक नॉन-बँकिंग फायनान्सियल कंपनी ("एनबीएफसी") आहे जी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया कायदा, १९३४ च्या कलम ४५-IA अंतर्गत रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ('आरबीआय') मध्ये नोंदणीकृत आहे.

कंपनी, एक बेस लेयर एनबीएफसी म्हणून, मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्सियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) डायरेक्शन्स, २०२३ चे पालन करणे आवश्यक आहे.

आरबीआयच्या निर्देशानुसार, 'निष्पक्ष व्यवहार संहिता मार्गदर्शक तत्त्वे' ("एफपीसीवरील मार्गदर्शक तत्त्वे") विहित करण्यात आली आहेत. शिवाय, आरबीआयने ०२ सप्टेंबर २०२२ च्या अधिसूचनेद्वारे 'डिजिटल कर्ज देण्यावरील मार्गदर्शक तत्त्वे' विहित केली आहेत. त्यानुसार, डिजिटल कर्ज देण्यामध्ये गुंतलेली एनबीएफसी म्हणून कंपनीने आरबीआयच्या निर्देशांचे आणि डिजिटल कर्ज देण्यावरील मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करणे आवश्यक आहे.

वरील नियामक आवश्यकता लक्षात घेऊन, कंपनीने तिच्या संचालक मंडळाच्या ("बोर्ड") मान्यतेने ही उचित पद्धती संहिता ("एफपीसी") स्वीकारली आहे.

1.2 एफपीसीचा उद्देश

एफपीसीची उद्दिष्टे खालीलप्रमाणे आहेत:

- ग्राहकांशी/कर्जदारांशी व्यवहार करताना निष्पक्ष आणि पारदर्शक व्यवसाय पद्धती अंमलात आणणे.
- कंपनीकडून दिल्या जाणाऱ्या उत्पादनांची/सेवांची ग्राहकांना चांगली समज व्हावी म्हणून पारदर्शकता वाढवणे.
- कर्ज आणि कर्जाची वसुली करताना कराराच्या जबाबदाऱ्या आणि कायदेशीररित्या वैध पद्धतींचे पालन सुनिश्चित करणे.

1.3 एफपीसीची लागूता

हे एफपीसी कंपनीच्या कर्ज देण्याच्या व्यवसायाच्या सर्व पैलूंवर लागू होईल ज्यात डिजिटल कर्ज देणे, विपणन, कर्जाची उत्पत्ती, प्रक्रिया, सेवा, संकलन क्रियाकलाप इत्यादींचा समावेश आहे. बोर्डांनी मंजूर केल्यानंतर एफपीसीची ही आवृत्ती, एफपीसीच्या सर्व मागील आवृत्त्या, जर असतील तर, त्याऐवजी रद्द करेल.

२. कंपनीच्या सर्व कर्ज देण्याच्या क्रियाकलापांना लागू असलेले एकसमान कोड

2.1 कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- कंपनीकडून ग्राहकांना केलेले सर्व संवाद इंग्रजी भाषेत किंवा कंपनीच्या ग्राहकाला समजेल अशा भाषेत असतील.
- अर्जाच्या टप्प्यावर, ग्राहकांसोबत पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, कंपनी ग्राहकांच्या हितावर परिणाम करणारी सर्व आवश्यक माहिती प्रदान करेल. अशी माहिती (ज्यामध्ये अर्जाच्या प्रक्रियेसाठी देय असलेले आवश्यक शुल्क/शुल्क, जर असेल तर, कर्ज प्रस्ताव नाकारल्यास परत न करता येणारे शुल्क, प्री-पेमेंट पर्याय इत्यादींचा समावेश असावा) प्रदान केली जाईल जेणेकरून इतर एनबीएफसींनी देऊ केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि ग्राहकाला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येतील.

3. कर्ज अर्ज मिळाल्यानंतर कंपनी पोचपावती देईल, ज्यामध्ये कर्ज अर्ज किती कालावधीत निकाली काढले जातील हे दर्शविलेले असेल.
- 4.
5. अर्जाच्या टप्प्यावर, कंपनी अर्जासोबत सादर करावयाची कागदपत्रे दर्शवेल.
6. ग्राहकाला त्याच्या कर्ज अर्जाच्या स्थितीबद्दल, जेव्हा आणि जेव्हा आवश्यक असेल तेव्हा माहिती दिली जाईल.

2.2 कर्ज मूल्यांकनाच्या अटी आणि शर्ती

1. ग्राहकाने सादर केलेल्या माहितीचे पुनरावलोकन केल्यानंतर, कर्ज अर्जाचा जलद निपटारा करण्यासाठी, कंपनी आवश्यक असल्यास, कोणताही अतिरिक्त डेटा/माहिती त्वरित मागवेल.
2. कंपनी कर्जाच्या प्रमुख अटी आणि शर्ती लिखित स्वरूपात, इंग्रजीमध्ये किंवा ग्राहकाला समजेल अशा भाषेत, मंजूरी पत्राद्वारे किंवा इतर कोणत्याही स्वरूपात लेखी स्वरूपात कळवेल, ज्यामध्ये हे समाविष्ट असेल:
 - a) कर्जाची रक्कम वार्षिक व्याजदरासह अटी आणि शर्तीसह मंजूर केली जाते.
 - b) दंडात्मक व्याजदर (वार्षिकीकृत) आणि ग्राहकांनी त्यांच्या कर्ज खात्याशी संबंधित देय असलेले शुल्क आणि ते अर्ज करण्याची पद्धत.
 - c) जर ग्राहक कर्ज घेऊ इच्छित असेल तर त्याला मंजूरीच्या अटी आणि शर्तीची स्वीकृती प्रदान करणे आवश्यक असेल. अटी आणि शर्तीची अशी कोणतीही स्वीकृती कंपनीकडून नोंद ठेवली जाईल.
3. कर्जाच्या उशिरा परतफेडीसाठी आकारण्यात येणारे दंड कर्ज करारात ठळक अक्षरात नमूद केले पाहिजेत.
4. कर्ज मंजूर करताना/वितरण करताना कंपनी कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व संबंधित बाबींची एक प्रत सर्व कर्जदारांना देईल.

2.3 कर्जाचे वितरण आणि अटी आणि शर्तीमध्ये बदल

1. कंपनी कर्जदारांना इंग्रजीत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत सूचना देईल, ज्यामध्ये वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींशी संबंधित अटी आणि शर्तीमध्ये कोणताही बदल समाविष्ट असेल.
2. व्याजदर आणि शुल्कातील बदल संभाव्यतेनुसार प्रभावी होतील. या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारात लागू असेल तेव्हा समाविष्ट केली जाईल.
3. करारांतर्गत देयक परत मागवण्याचा/वेगवान करण्याचा किंवा कामगिरी करण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
4. कर्जदाराविरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कायदेशीर हक्क किंवा धारणाधिकार असल्यास, सर्व थकबाकी परतफेड झाल्यावर किंवा कर्जाची थकबाकी रक्कम वसूल झाल्यावर कंपनी सर्व सिक्युरिटीज सोडेल. जर अशा सेट ऑफचा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याचे निराकरण/भरणे होईपर्यंत कंपनी कोणत्या अटीनुसार सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा अधिकार आहे याबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह सूचना दिली जाईल.

2.4 ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा-कंपनी, तिच्या संचालक मंडळाच्या मान्यतेने, ग्राहक तक्रार निवारण धोरण स्वीकारेल जे कंपनीने अनुसरण करावयाच्या ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणेची व्याख्या करेल. अशी यंत्रणा कंपनीने

नियुक्त केलेल्या कोणत्याही आउटसोर्स केलेल्या एजन्सीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित समस्यांना देखील हाताळेल.

2.5 एफपीसी संप्रेषणाची भाषा आणि पद्धत: कंपनी इंग्रजी भाषेत एफपीसी लागू करेल. तथापि, आवश्यक असल्यास, कंपनी ज्या ग्राहकांना इंग्रजी भाषा समजत नाही आणि स्थानिक भाषेत एफपीसीची विनंती करतात त्यांच्यासाठी प्रादेशिक/स्थानिक भाषांमध्ये एफपीसी उपलब्ध करून देईल.

2.6 व्याजदराच्या संदर्भात कोड:

1. कंपनी, तिच्या संचालक मंडळाच्या मान्यतेने, निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यासारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून व्याजदर मॉडेल स्वीकारेल आणि कर्ज आणि अॅडव्हान्ससाठी आकारण्यात येणारा व्याजदर निश्चित करेल.
2. कंपनी, अर्ज फॉर्म आणि मंजूरी पत्रात, तिच्या कर्जदाराच्या व्याजदराची माहिती, जोखीम श्रेणीकरणाचा दृष्टिकोन आणि कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या श्रेणींना वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क स्पष्ट करेल. व्याजदर आणि जोखीम श्रेणीकरणाचा दृष्टिकोन कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध करून दिला जाईल.
3. कंपनी तिच्या कर्जदारांना वार्षिक दराची माहिती देईल जेणेकरून त्यांना संबंधित कर्ज खात्यावर आकारले जाणारे नेमके दर कळतील.

2.7 लोकपाल योजना: कंपनीला जेव्हा जेव्हा 'रिझर्व्ह बँक- एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१' लागू होईल तेव्हा तिचे पालन करत असल्याची खात्री कंपनी करेल.

2.8 एफपीसीचे इतर घटक:

1. कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये दिलेल्या उद्देशांशिवाय (कर्जदाराने आधी उघड न केलेली माहिती लक्षात आल्याशिवाय) कंपनी कर्जदाराच्या कारभारात हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल.
2. कर्जदाराकडून कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनीकडून संमती किंवा अन्यथा आक्षेप, जर असेल तर, विनंती प्राप्त झाल्यापासून २१ दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण लागू कायदानुसार पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार केले जाईल.
3. जर ग्राहकाने मान्य केलेल्या परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही, तर देय वसूल करण्यासाठी लागू कायदानुसार एक परिभाषित प्रक्रिया अवलंबली जाईल. या प्रक्रियेत ग्राहकाला नोटीस पाठवून आठवण करून देणे किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आणि/किंवा जर काही असेल तर सुरक्षा परत घेणे यासारख्या कृतींचा समावेश असू शकतो. जर काही चूक झाली तर, कंपनी प्रकरण वसुली एजंटकडे पाठवू शकते. कंपनी खात्री करेल की तिच्या वसुली प्रक्रियेत ग्राहकाचा छळ होणार नाही.
4. कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की तिच्या कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित केले आहे.
5. व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर कंपनी फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-भरणा दंड आकारणार नाही.
6. ग्राहकाची सर्व वैयक्तिक माहिती गोपनीय राहील आणि ग्राहकाने लेखी सहमती दिल्याशिवाय ती कोणत्याही तृतीय पक्षाला उघड केली जाणार नाही. तथापि, कंपनी खालीलपैकी कोणत्याही परिस्थितीत अशी ग्राहक माहिती सामायिक/उघड करू शकते:
 - a) जर कोणत्याही न्यायालय, कायदा अंमलबजावणी संस्था, क्रेडिट माहिती कंपन्या, आरबीआय, बँका, इतर वित्तीय संस्था/कंपनी आणि इतर कोणत्याही वैधानिक इतर नियामक प्राधिकरण/संस्थेने डेटा/माहिती मागितली असेल तर.

- b) जर कंपनीला कोणत्याही कायदेशीर/वैधानिक/नियामक जबाबदाऱ्यांचे पालन करण्यासाठी/पालन करण्यासाठी माहिती शेअर करणे/उघड करणे आवश्यक असेल तर.
- c) जर माहिती उघड करणे सार्वजनिक हिताचे असेल तर.
- d) जर कंपनीला लागू कायदानुसार तिच्या हिताचे रक्षण करण्यासाठी माहिती शेअर/खोल करणे आवश्यक असेल.

३. डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवरून घेतलेल्या कर्जासाठी अतिरिक्त निकष

3.1 कंपनीने डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवरून घेतलेल्या कर्जाचे निकष-जर कंपनी कर्जदारांकडून कर्ज घेते आणि/किंवा कोणत्याही डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मद्वारे (स्वतःचे डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्म असो किंवा आउटसोर्स केलेले प्लॅटफॉर्म असो) थकबाकी वसूल करते, तर कंपनी या एफपीसीचे आणि वित्तीय सेवा आणि आयटी सेवांच्या आउटसोर्सिंगवरील नियामक सूचनांचे अक्षरशः पालन करेल.
जर कंपनी कर्जदारांना कर्ज देण्यासाठी आणि/किंवा देणी वसूल करण्यासाठी कोणत्याही डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मला एजंट म्हणून नियुक्त करत असेल, तर कंपनी खालील सूचनांचे पालन करत असल्याची खात्री करेल:

1. एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मची नावे कंपनीच्या वेबसाइटवर उघड केली जातील.
2. एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मना ग्राहकाशी ज्या कंपनीच्या वतीने ते संवाद साधत आहेत त्याचे नाव आधीच उघड करण्याचे निर्देश दिले जातील.
3. मंजुरी दिल्यानंतर लगेचच परंतु कर्ज कराराच्या अंमलबजावणीपूर्वी, कंपनीच्या लेटर हेडवर कर्जदाराला मंजुरी पत्र जारी केले जाईल.
4. कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रती सर्व कर्जदारांना कर्ज मंजूर करताना/वितरणाच्या वेळी दिल्या जातील.
5. कंपनीने वापरलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि देखरेख सुनिश्चित केली जाईल.
6. तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.

3.2 डिजिटल कर्ज व्यवसायासाठी पाळायचे निकष- कंपनी तिच्या डिजिटल कर्ज व्यवसायासाठी खालील अतिरिक्त नियमांचे पालन सुनिश्चित करेल:

1. **वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर):** एपीआर हा डिजिटल कर्जाच्या कर्जदाराकडून आकारला जाणारा प्रभावी वार्षिक दर आहे. एपीआर हा सर्वसमावेशक खर्च आणि मार्जिनवर आधारित असावा ज्यामध्ये निधीचा खर्च, क्रेडिट खर्च आणि ऑपरेटिंग खर्च, प्रक्रिया शुल्क, पडताळणी शुल्क, देखभाल शुल्क इत्यादींचा समावेश असावा आणि दंडात्मक शुल्क, विलंब शुल्क इत्यादी आकस्मिक शुल्क वगळले पाहिजेत.
2. **थंड होण्याचा/लुकअप कालावधी:** जर कर्जदाराने कर्ज न घेण्याचा निर्णय घेतला तर, डिजिटल कर्जातून बाहेर पडण्यासाठी कर्जदारांना कूलिंग ऑफ/लुकअप कालावधी हा आरई बोर्डने ठरवलेला कालावधी असतो.
3. **डिजिटल लेंडिंग ॲप्स/प्लॅटफॉर्म (डीएलए):** डिजिटल कर्ज सेवा सुलभ करणारे वापरकर्ता इंटरफेस असलेले मोबाइल आणि वेब-आधारित अनुप्रयोग. डीएलएमध्ये रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेल्या विद्यमान आउटसोर्सिंग मार्गदर्शक तत्वांनुसार कोणत्याही क्रेडिट सुविधा सेवांचा विस्तार करण्यासाठी आरईनी नियुक्त केलेल्या नियमन संस्था (आरई) तसेच कर्ज सेवा प्रदात्यांद्वारे (एलएसपी) चालवल्या जाणाऱ्या अनुप्रयोगांचा समावेश असेल.
4. **कर्ज देणारी सेवा प्रदाता (एलएसपी):** रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेल्या विद्यमान आउटसोर्सिंग मार्गदर्शक तत्वांनुसार, आरईच्या वतीने ग्राहक संपादन, अंडररायटिंग समर्थन, किंमत समर्थन, सेवा, देखरेख, विशिष्ट कर्ज

किंवा कर्ज पोर्टफोलिओची वसुली यासारख्या कर्जदात्याच्या एक किंवा अधिक कार्ये किंवा त्याचा काही भाग पार पाडणारा नियमन केलेल्या संस्थेचा एजंट.

5. **मुख्य तथ्य विधान ("केएफएस"):** कराराच्या अंमलबजावणीपूर्वी कंपनी कर्जदाराला आरबीआयने विहित केलेल्या मानक स्वरूपात केएफएस प्रदान करेल. दंडात्मक व्याज वार्षिक आधारावर कर्जदाराला की फॅक्ट स्टेटमेंट (केएफएस) मध्ये आगाऊ उघड केले जाईल. केएफएसमध्ये, इतर आवश्यक माहिती व्यतिरिक्त, हे समाविष्ट असेल:
 - a) कर्जदारासाठी डिजिटल कर्जाच्या सर्वसमावेशक खर्चाच्या रूपात एपीआर चे तपशील
 - b) पुनर्प्राप्ती यंत्रणा,
 - c) डिजिटल कर्ज देणे/फिनटेकशी संबंधित बाबी हाताळण्यासाठी विशेषतः तयार केलेल्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याची माहिती,
 - d) सध्या वितरणाच्या तारखेपासून १५ दिवसांसाठी कूलिंग-ऑफ/लुक-अप कालावधी दिला जातो.
6. **कर्ज वितरण, सेवा आणि परतफेड-**सर्व कर्ज सेवा, परतफेड इत्यादी कर्जदाराने थेट कंपनीच्या बँक खात्यात केल्या पाहिजेत. कर्जाचे वाटप नेहमीच कर्जदाराच्या बँक खात्यात केले जाईल, केवळ वैधानिक किंवा नियामक आदेश (आरबीआय किंवा इतर कोणत्याही नियामकाच्या) अंतर्गत किंवा सह-कर्ज व्यवस्थेत किंवा विशिष्ट अंतिम वापरासाठी वितरण वगळता, जर कर्ज थेट अंतिम लाभार्थीच्या बँक खात्यात वितरित केले गेले असेल.
7. **शुल्क/शुल्क भरणे:** कंपनीने तिच्या कर्ज देणाऱ्या सेवा प्रदात्याला ("एलएसपी ") देय असलेले कोणतेही शुल्क, शुल्क इत्यादी कंपनी थेट एलएसपी ला देईल. कर्जदारांवर आकारले जाणारे दंडात्मक व्याज/शुल्क, जर असेल तर, कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेवर आधारित असेल.
8. **ग्राहकांसोबत शेअर करायच्या अंमलबजावणी केलेल्या कागदपत्रांच्या प्रती** -कंपनीने खात्री करावी की कर्ज करार/व्यवहार पूर्ण झाल्यावर कर्जदारांना त्यांच्या नोंदणीकृत आणि सत्यापित ईमेल/एसएमएसवर डिजिटल स्वाक्षरी केलेले कागदपत्रे (तिच्या लेटर हेडवर) म्हणजेच केएफएस, कर्ज उत्पादनाचा सारांश, मंजुरी पत्र, अटी आणि शर्ती, खाते विवरणपत्रे स्वयंचलितपणे पाठवली जातील.
9. **एलएसपीची यादी-**कंपनी तिच्या वेबसाइटवर त्यांच्याद्वारे नियुक्त केलेल्या डिजिटल लेंडिंग ॲप्स ("डीएलए ") / एलएसपी ची यादी प्रकाशित करेल ज्यामध्ये ते ज्या उपक्रमांसाठी गुंतले आहेत त्यांच्या तपशीलांचा समावेश असेल.
10. **उत्पादन माहिती-**कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की तिच्याकडून नियुक्त केलेले डीएलए, ऑन-बोर्डिंग/साइन-अप टप्प्यावर, कर्जदारांना उत्पादन वैशिष्ट्ये, कर्ज मर्यादा आणि खर्च इत्यादींशी संबंधित माहिती ठळकपणे प्रदर्शित करतील.
11. **पुनर्प्राप्ती एजंटची माहिती-**कर्ज मंजूर करताना आणि वसुलीसाठी जबाबदार असलेल्या एलएसपीकडे वसुली जबाबदाऱ्या सोपवताना किंवा एलएसपीमध्ये बदल करताना, कर्जदाराशी वसुली करण्यासाठी संपर्क साधण्यासाठी अधिकृत असलेल्या वसुली एजंट म्हणून काम करणाऱ्या एलएसपीची माहिती कंपनी कर्जदाराला कळवेल.
12. **कंपनीच्या वेबसाइटची लिंक-**कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की तिच्याद्वारे नियुक्त केलेले डीएलए / एलएसपी, त्यांच्या वेबसाइटची लिंक प्रदान करतील जिथे कर्ज उत्पादने, कर्जदाता, एलएसपी, ग्राहक सेवेचे तपशील, गोपनीयता धोरणे, आरबीआय च्या साचेट पोर्टलची लिंक इत्यादींबद्दल अधिक/तपशीलवार माहिती कर्जदारांना मिळू शकेल.

13. **तृतीय पक्षांसह डेटा संकलन, वापर आणि शेअरिंग**-कंपनीने खात्री करावी की तिच्याद्वारे नियुक्त केलेल्या डीएलए / एलएसपी द्वारे डेटा/वैयक्तिक माहितीचे कोणतेही संकलन गरजेनुसार आणि कर्जदाराच्या पूर्व आणि स्पष्ट संमतीने केले जाईल. शिवाय, कर्जदारांची संमती मिळविण्याचा उद्देश उघड केला जाईल. कर्जदाराला विशिष्ट डेटा वापरण्यासाठी संमती देणे किंवा नाकारणे, तृतीय पक्षांना प्रकटीकरण मर्यादित करणे, डेटा राखणे, वैयक्तिक डेटा गोळा करण्यासाठी आधीच दिलेली संमती रद्द करणे आणि आवश्यक असल्यास, अपला डेटा हटवणे/विसरणे असा पर्याय प्रदान केला जाईल.
 14. कंपनी तिच्या डीएलएजना बंधनकारक करेल जेणेकरून ते (कर्जदाराच्या) मोबाइल फोन संसाधनांमध्ये जसे की फाइल्स, मीडिया, कॉन्टॅक्ट लिस्ट, कॉल लॉग, टेलिफोनी फंक्शन्स इत्यादीपर्यंत पोहोचू शकणार नाहीत. तथापि, कॅमेरा, मायक्रोफोन, स्थान किंवा ऑन-बोर्डिंग/केवायसी आवश्यकतांसाठी आवश्यक असलेल्या इतर कोणत्याही सुविधेसाठी कर्जदाराकडून एक-वेळ प्रवेश घेतला जाऊ शकतो, फक्त कर्जदाराच्या स्पष्ट संमतीने. कोणत्याही तृतीय पक्षासोबत वैयक्तिक माहिती शेअर करण्यापूर्वी कर्जदाराची स्पष्ट संमती घेतली जाईल, जिथे कायदेशीर किंवा नियामक आवश्यकतेनुसार अशी शेअरिंग आवश्यक आहे अशा प्रकरणांशिवाय.
 15. **व्यापक गोपनीयता धोरण**-कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की तिच्याद्वारे नियुक्त केलेल्या डीएलए आणि एलएसपी कडे लागू कायदे, संबंधित नियम आणि RBI मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करणारे एक व्यापक गोपनीयता धोरण आहे आणि असे गोपनीयता धोरण सार्वजनिकरित्या उपलब्ध आहे. डीएलए द्वारे वैयक्तिक माहिती गोळा करण्यास परवानगी असलेल्या कोणत्याही तृतीय पक्षांची (लागू असल्यास) माहिती देखील गोपनीयता धोरणात उघड केली जाईल.
 16. **क्रेडिट मर्यादित स्वयंचलित वाढ नाही**-कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की कर्ज मर्यादित आपोआप वाढ होणार नाही, जोपर्यंत अशा प्रत्येक वाढीसाठी कर्जदाराची स्पष्ट संमती नोंदवली जात नाही.
 17. **नोडल अधिकारी सह तक्रार निवारण अधिकारी**-कंपनी आणि त्यांच्या नियुक्त केलेल्या एलएसपींना कर्जदारांनी उपस्थित केलेल्या फिनटेक/डिजिटल कर्ज देण्याशी संबंधित तक्रारी/समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी एक योग्य नोडल अधिकारी कम तक्रार निवारण अधिकारी असावा याची खात्री करावी. तक्रार निवारण अधिकार्यांचे संपर्क तपशील कंपनीच्या वेबसाइटवर, तिच्या एलएसपीवर आणि डीएलएवर आणि कर्जदाराला प्रदान केलेल्या केएफएसमध्ये ठळकपणे प्रदर्शित केले पाहिजेत. शिवाय, तक्रारी नोंदवण्याची सुविधा डीएलएवर आणि संबंधित वेबसाइटवर देखील उपलब्ध करून दिली पाहिजे. कंपनीची अद्ययावत ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा येथे परिशिष्ट-१ सोबत जोडली आहे.
 18. **तंत्रज्ञान मानके** -कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की ते आणि त्यांच्याद्वारे नियुक्त केलेले एलएसपी डिजिटल कर्ज देण्यासाठी आरबीआय आणि इतर एजन्सींनी निश्चित केलेल्या किंवा वेळोवेळी निर्दिष्ट केलेल्या सायबर सुरक्षेवरील विविध तंत्रज्ञान मानकांचे/आवश्यकतांचे पालन करतात.
 19. **क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपन्यांना ("सीआयसी") अहवाल देणे** -कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की त्यांच्या डीएलए आणि/किंवा एलएसपीच्या डीएलए द्वारे दिलेले कोणतेही कर्ज, त्याचे स्वरूप/कालावधी काहीही असो, सीआयसींना कळवले जाईल. कंपनीने संरचित डिजिटल कर्ज उत्पादनांचा विस्तार आणि/किंवा कंपनीने अल्पकालीन, असुरक्षित/सुरक्षित क्रेडिट्स किंवा स्थगित पेमेंट्स असलेल्या व्यापारी प्लॅटफॉर्मवर कंपनीने गुंतवलेल्या एलएसपींची माहिती कंपनीने सीआयसींना कळवावी.
4. **संचालक मंडळाची जबाबदारी**
संचालक मंडळ दरवर्षी एफपीसी च्या अनुपालनाचा आढावा घेईल आणि ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा आढावा ग्राहक संरक्षण समिती (सीपीसी) किंवा कंपनीच्या संचालक मंडळाने घ्यावा. या संदर्भात एक एकत्रित अहवाल सीपीसी द्वारे वेळोवेळी मंडळाला सादर केला जाईल.
 5. **एफपीसीचा आढावा**

एफपीसीचा आढावा मंडळाकडून वर्षातून किमान एकदा किंवा नियामक सुधारणांद्वारे किंवा इतर कोणत्याही कारणांमुळे आवश्यकतेनुसार घेतला जाईल. या एफपीसीमध्ये काहीही असले तरी, कोणतेही विद्यमान नियम/नियम, कायदे किंवा त्यात सुधारणा किंवा कोणत्याही नवीन लागू कायद्याची अंमलबजावणी असली तरी, अशा कायद्यातील, नियम/नियम किंवा अधिनियमातील तरतुदी या एफपीसीवर प्रबळ राहतील.

परिशिष्ट १**ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा**

ही ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा कंपनी, तिचे कर्मचारी आणि तिचे प्रतिनिधी यांना ग्राहकांशी व्यवहार करताना आणि डिजिटल कर्ज व्यवसाय आणि आउटसोर्स सेवांसह कंपनीच्या कर्ज व्यवसायाशी संबंधित ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करताना लागू होईल.

- तक्रार नोंदवण्यासाठी चॅनेल:** कंपनीने देऊ केलेल्या उत्पादनां आणि सेवांबद्दल तक्रार किंवा तक्रार असलेल्या कोणत्याही ग्राहकाने खालीलपैकी कोणत्याही माध्यमातून कंपनीला पत्र लिहू शकता:
 - ईमेल:** info@edgrofin.com वर ईमेल करा
 - येथे कॉल करा:** +९१- ७६६९५७१४००
 - पत्त्यावर पत्र:** ग्राहक सेवा विभाग, ईडीजीआरओ फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड, दुसरा मजला, क्रमांक: १६१४/१६१५, एन्झाइम, ७ वा क्रॉस, १९ वा मेन रोड, सेक्टर १, एचएसआर लेआउट, बेंगलूरु, कर्नाटक, ५६०१०१२
- तक्रार कशी करावी:** ग्राहकांना त्यांचा अभिप्राय देताना किंवा कंपनीला तक्रार दाखल करताना आवश्यक कर्ज तपशील जसे की कर्ज खाते क्रमांक, अभिप्राय/सूचना/तक्रारीचा तपशील आणि फोन नंबर आणि ई-मेल आयडीसह वैध संपर्क माहिती प्रदान करणे आवश्यक असेल.
- ग्राहकाने उत्तर कधी अपेक्षित ठेवावे-** प्रत्येक ग्राहकाची चौकशी/तक्रार वेगळी असू शकते, त्यामुळे अंतर्गत चौकशीनंतर तक्रारीचे निराकरण होण्यास ४ आठवडे लागू शकतात. जर जास्त वेळ लागला तर कंपनी ग्राहकांना त्याची जाणीव करून देईल.
- कंपनीमधील वाढ-** कंपनीविरुद्धच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी जनतेला ज्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याशी संपर्क साधता येईल त्यांचे नाव आणि संपर्क तपशील खाली दिले आहेत:
 - गुरु प्रसाद,**
तक्रार निवारण अधिकारी,
एडग्रो फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड,
दुसरा मजला, क्रमांक: १६१४/१६१५, एन्झाइम, ७ वा क्रॉस,
१९ वा मेन रोड, सेक्टर १, एचएसआर लेआउट,
बेंगलूरु, कर्नाटक, ५६०१०१२
 - ईमेल:** ग्री@edgrofin.com वर
 - दूरध्वनी:** +९१-७६६९५७१४००
- आरबीआयकडे कर्ज पोहोचवण्याचे मार्ग-** जर कंपनीने तक्रार/वादाचे एका महिन्याच्या आत निराकरण केले नाही, तर ग्राहक खालील व्यक्तींना लिहून आरबीआयकडे तक्रार करू शकतो:
 - प्रभारी महाव्यवस्थापक, पर्यवेक्षण विभाग, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, १०/३/८, नृपथुंगा रोड, बेंगलूरु- ५६०००१; ईमेल: blssmbangalore@rbi.org.in वर संपर्क साधा**
 - या उद्देशाने तयार केलेल्या पोर्टलद्वारे तक्रार आरबीआयकडे ऑनलाइन दाखल करता येईल. (<https://cms.rbi.org.in>) आणि/किंवा आरबीआय सॅशे पोर्टल म्हणजेच लिंकवर उपलब्ध (<https://sachet.rbi.org.in>).**

तक्रार निवारण यंत्रणा आणि GRO चे प्रदर्शन -कंपनी तिच्या वेबसाइटवर आणि तिच्या प्रत्येक शाखेत, कंपनीने स्वीकारलेली वरील तक्रार निवारण यंत्रणा प्रदर्शित करेल. जीआरओ चे संपर्क तपशील कंपनीच्या वेबसाइट्स आणि शाखांवर, तिच्या एलएसपीएस आणि संबंधित डिजिटल लेंडिंग ॲप्सवर ("डीएलए") आणि कर्जदाराला प्रदान केलेल्या मुख्य तथ्य विधानात देखील ठळकपणे प्रदर्शित केले जातील. शिवाय, तक्रारी नोंदवण्याची सुविधा डीएलए आणि संबंधित वेबसाइटवर देखील उपलब्ध करून दिली जाईल. फॉर्मचा वरचा भाग

<एफपीसीचा शेवट>