



एडग्रो फाइनेन्स प्राइभेट लिमिटेड

© U65929KA2022PTC160962 को परिचय finance@edgrofin.com मा सम्पर्क गर्नुहोस्

www.edgrofin.com +९१-७६६९५७१४००

॥ १६१३ र १६१४, ७ औं क्रस, १९ औं मुख्य सडक, पहिलो सेक्टर, एचएसआर
लेआउट,
बैंगलोर, कर्नाटक 560102, भारत

निष्पक्ष अभ्यास संहिता (FPC)

को

एडग्रो फाइनेन्स प्राइभेट लिमिटेड

सामग्रीहरू

1.	पृष्ठभूमि, उद्देश्य र प्रयोज्यता.....	३
1.1	पृष्ठभूमि.....	३
1.2	एफपीसी को उद्देश्य.....	3
1.3	एफपीसी को प्रयोज्यता.....	३
2.	कम्पनीका सबै ऋण गतिविधिहरूमा लागू हुने एकरूप कोडहरू.....	3
2.1	ऋणका लागि आवेदनहरू र तिनीहरूको प्रशोधन.....	३
2.2	ऋण मूल्याङ्कनका सर्तहरू.....	४
2.3	ऋणको वितरण र नियम र सर्तहरूमा परिवर्तनहरू.....	४
2.4	ग्राहक गुनासो समाधान संयन्त्र.....	४
2.5	एफपीसी सञ्चार गर्ने भाषा र तरिका.....	४
2.6	ब्याजदरको सम्बन्धमा कोड.....	५
2.7	लोकपाल योजना.....	५
2.8	एफपीसी का अन्तत्वहरू.....	५
3.	डिजिटल ऋण प्लेटफर्म मार्फत प्राप्त ऋणका लागि थप मापदण्डहरू.....	६
3.1	डिजिटल लेन्डिङ प्लेटफर्म मार्फत कम्पनीद्वारा प्राप्त ऋणका लागि मापदण्डहरू.....	६
3.2	डिजिटल ऋण व्यवसायको लागि पालना गर्नुपर्ने मापदण्डहरू.....	६
4.	निर्देशक समितिको जिम्मेवारी.....	८
5.	एफपीसी को समीक्षा.....	८
6.	ग्राहक गुनासो निवारण संयन्त्र.....	८

1. पृष्ठभूमि, उद्देश्य र उपयोगिता

1.1 पृष्ठभूमि

ईडीजीआरओ फाइनेन्स प्राइभेट लिमिटेड ("कम्पनी") एक गैर-बैंकिङ वित्तीय कम्पनी ("एनबीएफसी") हो जुन भारतीय रिजर्व बैंक ऐन, १९३४ को धारा ४५-IA अन्तर्गत भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") मा दर्ता भएको छ।

कम्पनी, आधार तह एनबीएफसी को रूपमा, मास्टर निर्देशन - भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिङ वित्तीय कम्पनी - स्केल आधारित नियमन) निर्देशन, २०२३ को पालना गर्न आवश्यक छ।

आरबीआईको निर्देशन अन्तर्गत, 'निष्पक्ष अभ्यास संहिता सम्बन्धी दिशानिर्देशहरू' ("एफपीसी सम्बन्धी दिशानिर्देशहरू") तोकिएको छ। यसबाहेक, आरबीआईले सेप्टेम्बर ०२, २०२२ को सूचना मार्फत 'डिजिटल ऋण सम्बन्धी दिशानिर्देशहरू' तोकिएको छ। तदनुसार, कम्पनीले, डिजिटल ऋणमा संलग्न एनबीएफसीको रूपमा, आरबीआईको निर्देशनहरू र डिजिटल ऋण सम्बन्धी दिशानिर्देशहरूको पालना गर्न आवश्यक छ।

माथिका नियामक आवश्यकताहरूलाई ध्यानमा राख्दै, कम्पनीले यसको सञ्चालक समिति ("बोर्ड") को स्वीकृतिमा यो निष्पक्ष अभ्यास संहिता ("एफपीसी") अपनाएको छ।

1.2 एफपीसी को उद्देश्य

एफपीसी का उद्देश्यहरू निम्नानुसार छन्:

- आफ्ना ग्राहकहरू/ऋणीहरूसँग व्यवहार गर्दा निष्पक्ष र पारदर्शी व्यापारिक अभ्यासहरू लागू गर्न।
- कम्पनीले प्रदान गर्ने उत्पादन/सेवाहरूको बारेमा ग्राहकहरूलाई राम्रोसँग बुझ्न सकोस् भनेर पारदर्शिता बढाउने।
- ऋण र अग्रिम भुक्तानी गर्दा करारीय दायित्वहरू र कानुनी रूपमा मान्य अभ्यासहरूको पालना सुनिश्चित गर्ने।

1.3 एफपीसी को प्रयोज्यता

यो एफपीसी डिजिटल ऋण, मार्केटिंग, ऋण उत्पत्ति, प्रशोधन, सेवा, सङ्कलन गतिविधिहरू आदि सहित कम्पनीको ऋण व्यवसाय सञ्चालनका सबै पक्षहरूमा लागू हुनेछ। एफपीसी को यो संस्करण, एक पटक बोर्ड द्वारा अनुमोदित भएपछि, एफपीसी को सबै अघिल्ला संस्करणहरू, यदि कुनै छन् भने, लाई हटाइनेछ।

२. कम्पनीका सबै ऋण गतिविधिहरूमा लागू हुने एकरूप कोडहरू

2.1 ऋणका लागि आवेदन र तिनीहरूको प्रशोधन

- कम्पनीले ग्राहकलाई गर्ने सबै सञ्चारहरू अंग्रेजी भाषामा वा कम्पनीको ग्राहकले बुझ्ने भाषामा हुनेछन्।
- आवेदन चरणमा, आफ्ना ग्राहकहरूसँग पारदर्शिता सुनिश्चित गर्न, कम्पनीले ग्राहकको हितलाई असर गर्ने सबै आवश्यक जानकारी प्रदान गर्नेछ। यस्तो जानकारी (जसमा आवेदन प्रशोधनको लागि तिर्नुपर्ने आवश्यक शुल्क/शुल्कहरू, यदि कुनै छन् भने, ऋण प्रस्ताव अस्वीकृत भएको अवस्थामा फिर्ता नहुने शुल्क, पूर्व-भुक्तानी विकल्पहरू आदि समावेश हुनुपर्छ) प्रदान गरिनेछ ताकि अन्य एनबीएफसीहरूले प्रस्ताव गरेका सर्तहरू र नियमहरूसँग अर्थपूर्ण तुलना गर्न सकियोस् र ग्राहकले सूचित निर्णय लिन सकून्।

3. ऋण आवेदन प्राप्त भएपछि कम्पनीले स्वीकृति प्रदान गर्नेछ, जसमा ऋण आवेदनहरू कति समय भित्र खारेज गरिनेछ भन्ने कुरा उल्लेख गरिनेछ।
- 4.
5. आवेदन चरणमा कम्पनीले आवेदन फारामसँगै पेश गर्नुपर्ने कागजातहरू उल्लेख गर्नेछ।
6. ग्राहकलाई आवश्यकता अनुसार उसको ऋण आवेदनको स्थितिको बारेमा जानकारी गराइनेछ।

2.2 ऋण मूल्याङ्कन नियम र सर्तहरू

1. ग्राहकले पेश गरेको जानकारीको समीक्षा गरेपछि, ऋण आवेदनको द्रुत निपटानको सुविधाको लागि आवश्यक परेमा, कम्पनीले कुनै पनि अतिरिक्त डेटा/जानकारी तुरुन्तै माग गर्नेछ।
2. कम्पनीले ऋणका मुख्य सर्तहरू लिखित रूपमा, अंग्रेजीमा वा ग्राहकले बुझ्ने भाषामा, स्वीकृति पत्रको माध्यमबाट वा अन्य कुनै पनि रूपमा लिखित रूपमा व्यक्त गर्नेछ, जसमा निम्न समावेश हुनेछन्:
 - a) ऋणको रकम वार्षिक ब्याजदर सहितका सर्तहरू र नियमहरू सहित स्वीकृत गरिन्छ।
 - b) दण्डनीय ब्याजदर (वार्षिक) र ग्राहकहरूले आफ्नो ऋण खाता र त्यसको आवेदन विधिको सम्बन्धमा तिर्ने शुल्कहरू।
 - c) यदि ग्राहकले ऋण लिन चाहन्छ भने उसले स्वीकृतिको सर्त र नियमहरूको स्वीकृति प्रदान गर्नुपर्नेछ। नियम र सर्तहरूको त्यस्तो कुनै पनि स्वीकृति कम्पनीले रेकर्डमा राख्नेछ।
3. ऋण ढिलो भुक्तानीको लागि लाग्ने जरिवाना शुल्क ऋण समझौतामा बोल्ड अक्षरमा उल्लेख गरिनेछ।
4. ऋण स्वीकृति/वितरणको समयमा कम्पनीले सबै ऋणीहरूलाई ऋण समझौताको प्रतिलिपि र ऋण समझौतामा उद्धृत गरिएका सबै सान्दर्भिक संलग्नकहरूको प्रतिलिपि प्रदान गर्नेछ।

2.3 ऋणको वितरण र नियम र सर्तहरूमा परिवर्तनहरू

1. कम्पनीले ऋणीहरूलाई भुक्तानी तालिका, ब्याजदर, सेवा शुल्क, पूर्वभुक्तानी शुल्क आदि सम्बन्धी नियम र सर्तहरूमा कुनै पनि परिवर्तनको बारेमा अंग्रेजीमा वा ऋणीले बुझ्ने भाषामा सूचना दिनेछ।
2. ब्याजदर र शुल्कमा परिवर्तनहरू सम्भावित रूपमा प्रभावकारी हुनेछन्। यस सम्बन्धमा उपयुक्त अवस्था लागू भएमा ऋण समझौतामा समावेश गरिनेछ।
3. समझौता अन्तर्गत भुक्तानी फिर्ता लिने/छिटो गर्ने वा कार्यसम्पादन गर्ने निर्णय ऋण समझौता अनुरूप हुनेछ।
4. कम्पनीले ऋणी विरुद्ध कम्पनीको कुनै पनि अन्य दावीको लागि कुनै वैध अधिकार वा लीनको अधीनमा रहेको सबै बक्यौताहरू चुक्ता गरेपछि वा ऋणको बाँकी रकम प्राप्त गरेपछि सबै धितोपत्रहरू मुक्त गर्नेछ। यदि सेट अफको यस्तो अधिकार प्रयोग गर्ने हो भने, ऋणीलाई बाँकी दावीहरू र सम्बन्धित दावीको समाधान/भुक्तानी नभएसम्म कम्पनीले धितोपत्रहरू राख्ने हकदार भएको सर्तहरूको बारेमा पूर्ण विवरणहरू सहितको सूचना दिइनेछ।

- 2.4 **ग्राहक गुनासो समाधान संयन्त्र**-कम्पनीले आफ्नो सञ्चालक समितिको स्वीकृतिमा ग्राहक गुनासो निवारण नीति अपनाउनेछ जसले कम्पनीले पालना गर्नुपर्ने ग्राहक गुनासो निवारण संयन्त्रलाई परिभाषित गर्नेछ। यस्तो संयन्त्रले कम्पनीद्वारा संलग्न कुनै पनि आउटसोर्स गरिएको एजेन्सीद्वारा प्रदान गरिएका सेवाहरूसँग सम्बन्धित मुद्दाहरूलाई पनि सम्बोधन गर्नेछ।

2.5 FPC सञ्चार गर्ने भाषा र तरिका: कम्पनीले अंग्रेजी भाषामा एफपीसी लागू गर्नेछ। यद्यपि, जहाँ आवश्यक पर्दछ, कम्पनीले अंग्रेजी भाषा बुझ्न नसक्ने र स्थानीय भाषामा एफपीसी को लागि अनुरोध गर्ने ग्राहकहरूका लागि क्षेत्रीय/स्थानीय भाषाहरूमा एफपीसी उपलब्ध गराउनेछ।

2.6 ब्याजदरको सम्बन्धमा कोड:

1. कम्पनीले आफ्नो बोर्डको स्वीकृतिमा, कोषको लागत, मार्जिन र जोखिम प्रिमियम जस्ता सान्दर्भिक कारकहरूलाई विचार गर्दै ब्याजदर मोडेल अपनाउनेछ र ऋण र अग्रिमको लागि लिइने ब्याजदर निर्धारण गर्नेछ।
2. कम्पनीले आवेदन फाराम र स्वीकृति पत्रमा, आफ्नो ऋणीको ब्याजदर, जोखिमको स्तरीकरणको दृष्टिकोण र विभिन्न वर्गका ऋणीहरूलाई फरक-फरक ब्याजदर लगाउनुको औचित्य खुलासा गर्नेछ। ब्याजदर र जोखिमको स्तरीकरणको दृष्टिकोण कम्पनीको वेबसाइटमा पनि उपलब्ध गराइनेछ।
3. कम्पनीले आफ्ना ऋणीहरूलाई सम्बन्धित ऋण खातामा कति दर लगाइनेछ भन्ने कुराको बारेमा सचेत गराउन वार्षिक दरको बारेमा जानकारी गराउनेछ।

2.7 लोकपाल योजना: कम्पनीले 'रिजर्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, २०२१' को पालना सुनिश्चित गर्नेछ, जब र जब यो कम्पनीमा लागू हुन्छ।

2.8 एफपीसी का अन्य तत्वहरू:

1. ऋण सम्झौताको सर्त र नियमहरूमा उल्लेख गरिएका उद्देश्यहरू बाहेक (ऋणीले पहिले खुलासा नगरेको जानकारी याद नभएसम्म) ऋणीको मामिलामा कम्पनीले हस्तक्षेप गर्नबाट टाढा रहनेछ।
2. ऋणीबाट ऋण खाता स्थानान्तरणको लागि अनुरोध प्राप्त भएको अवस्थामा, कम्पनीबाट सहमति वा अन्यथा, यदि कुनै आपत्ति छ भने, अनुरोध प्राप्त भएको मितिबाट २१ दिन भित्रमा जानकारी गराइनेछ। यस्तो स्थानान्तरण लागू कानून अनुरूप पारदर्शी सम्झौता सर्तहरू अनुसार हुनेछ।
3. यदि ग्राहकले सहमति भएको भुक्तानी तालिका पालना गरेन भने, बाँकी रकम असुलीको लागि लागू कानून अनुसार परिभाषित प्रक्रिया पालना गरिनेछ। यस प्रक्रियामा ग्राहकलाई सूचना पठाएर वा व्यक्तिगत भ्रमण गरेर सम्झाउने र/वा यदि कुनै सुरक्षा छ भने, फिर्ता लिने जस्ता कार्यहरू समावेश हुन सक्छन्। डिफल्टको अवस्थामा, कम्पनीले मुद्दालाई रिक्भरी एजेन्टलाई पठाउन सक्छ। कम्पनीले आफ्नो रिक्भरीको प्रक्रियामा ग्राहकलाई उत्पीडन समावेश नगर्ने कुरा सुनिश्चित गर्नेछ।
4. कम्पनीले आफ्ना कर्मचारीहरूलाई ग्राहकहरूसँग उचित तरिकाले व्यवहार गर्न पर्याप्त तालिम दिइएको सुनिश्चित गर्नेछ।
5. कम्पनीले व्यवसाय बाहेक अन्य उद्देश्यका लागि व्यक्तिगत ऋणीहरूलाई स्वीकृत गरिएको कुनै पनि फ्लोटिंग दर अवधि ऋणमा फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-भुक्तानी जरिवाना लिने छैन।
6. ग्राहकको सबै व्यक्तिगत जानकारी गोप्य रहनेछ र ग्राहकले लिखित रूपमा सहमति जनाएसम्म कुनै पनि तेस्रो पक्षलाई खुलासा गरिने छैन। यद्यपि, कम्पनीले निम्न मध्ये कुनै पनि परिस्थितिमा त्यस्तो ग्राहक जानकारी साझा/खुलासा गर्न सक्छ:
 - a) यदि कुनै अदालत, कानून प्रवर्तन एजेन्सी, क्रेडिट सूचना कम्पनीहरू, आरबीआई, बैंकहरू, अन्य वित्तीय संस्था/कम्पनी, र कुनै अन्य वैधानिक अन्य नियामक प्राधिकरण/निकायले माग गरेको डेटा/जानकारी।
 - b) यदि कम्पनीले कुनै पनि कानूनी/वैधानिक/नियामक दायित्वहरूको पालना/पालन गर्न जानकारी साझा/खुलासा गर्न आवश्यक छ भने।
 - c) यदि जानकारी सार्वजनिक हितमा छ भने।

- d) यदि कम्पनीलाई लागू कानून बमोजिम आफ्नो हितको रक्षा गर्न जानकारी साझा/खुलासा गर्न आवश्यक छ भने।

३. डिजिटल ऋण प्लेटफर्मबाट प्राप्त ऋणका लागि थप मापदण्डहरू

- 3.1 **डिजिटल लेन्डिङ प्लेटफर्म मार्फत कम्पनीद्वारा प्राप्त ऋणका लागि मापदण्डहरू**-यदि कम्पनीले कुनै पनि डिजिटल ऋण प्लेटफर्म (चाहे त्यो आफ्नै डिजिटल ऋण प्लेटफर्म होस् वा आउटसोर्स गरिएको प्लेटफर्म होस्) मार्फत ऋणीहरूलाई स्रोत बनाउँछ र/वा बाँकी रकम असुल गर्छ भने, कम्पनीले यस FPC र वित्तीय सेवाहरू र IT सेवाहरूको आउटसोर्सिङ सम्बन्धी नियामक निर्देशनहरूको अक्षरशः पालना गर्नेछ। यदि कम्पनीले कुनै पनि डिजिटल ऋण प्लेटफर्मलाई ऋणीहरूलाई स्रोत बनाउन र/वा बक्यौता असुल गर्न आफ्नो एजेन्टको रूपमा संलग्न गर्छ भने, कम्पनीले निम्न निर्देशनहरूको पालना सुनिश्चित गर्नेछः

1. एजेन्टको रूपमा संलग्न डिजिटल ऋण प्लेटफर्महरूको नाम कम्पनीको वेबसाइटमा खुलासा गरिनेछ।
2. एजेन्टको रूपमा संलग्न डिजिटल ऋण प्लेटफर्महरूलाई ग्राहकलाई कम्पनीको नाम, जसको तर्फबाट उनीहरूले उनीसँग अन्तरक्रिया गरिरहेका छन्, पहिले नै खुलासा गर्न निर्देशन दिइनेछ।
3. स्वीकृति पछि तुरुन्तै तर ऋण समझौता कार्यान्वयन हुनुभन्दा पहिले, स्वीकृति पत्र ऋणीलाई कम्पनीको लेटर हेडमा जारी गरिनेछ।
4. ऋण स्वीकृति/वितरणको समयमा सबै ऋणीहरूलाई ऋण समझौताको प्रतिलिपि र ऋण समझौतामा उद्धृत गरिएका सबै संलग्नकहरूको प्रतिलिपि प्रदान गरिनेछ।
5. कम्पनीले संलग्न डिजिटल ऋण प्लेटफर्महरूमा प्रभावकारी निरीक्षण र अनुगमन सुनिश्चित गरिनेछ।
6. गुनासो सम्बोधन संयन्त्रको बारेमा चेतना जगाउन पर्याप्त प्रयास गरिनेछ।

- 3.2 **डिजिटल ऋण व्यवसायको लागि पालना गर्नुपर्ने मापदण्डहरू**- कम्पनीले आफ्नो डिजिटल ऋण व्यवसायको लागि निम्न अतिरिक्त मापदण्डहरूको पालना सुनिश्चित गर्नेछः

1. **वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर):** APR भनेको डिजिटल ऋणको ऋणीलाई लगाइने प्रभावकारी वार्षिक दर हो। APR कोषको लागत, क्रेडिट लागत र सञ्चालन लागत, प्रशोधन शुल्क, प्रमाणीकरण शुल्क, मर्मत शुल्क, आदि सहितको सबै समावेशी लागत र मार्जिनमा आधारित हुनुपर्छ, र जरिवाना शुल्क, ढिलो भुक्तानी शुल्क, आदि जस्ता आकस्मिक शुल्कहरू समावेश गर्नु हुँदैन।
2. **चिसो पार्ने/लुकअप अवधि:** कुलिङ अफ/लुक-अप अवधि भनेको आरई बोर्डले निर्धारण गरेको समयसीमा हो जुन ऋणीले ऋण जारी नराख्ने निर्णय गरेको खण्डमा डिजिटल ऋणबाट बाहिर निस्कन ऋणीहरूलाई दिइनेछ।
3. **डिजिटल लेन्डिङ एप्स/प्लेटफर्म (डीएलए):** डिजिटल ऋण सेवाहरूलाई सहज बनाउने प्रयोगकर्ता इन्टरफेस भएका मोबाइल र वेब-आधारित अनुप्रयोगहरू। DLA हरूमा रिजर्भ बैंकद्वारा जारी गरिएको विद्यमान आउटसोर्सिङ दिशानिर्देशहरूको अनुरूप कुनै पनि क्रेडिट सहजीकरण सेवाहरू विस्तार गर्न REs द्वारा संलग्न विनियमित संस्थाहरू का साथै ऋण सेवा प्रदायकहरू द्वारा सञ्चालित एपहरू समावेश हुनेछन्।
4. **ऋण सेवा प्रदायक (LSP):** रिजर्व बैंकद्वारा जारी गरिएको विद्यमान आउटसोर्सिङ दिशानिर्देशहरूको अनुरूप, आरईहरूको तर्फबाट ग्राहक अधिग्रहण, अन्डरराइटिङ समर्थन, मूल्य निर्धारण समर्थन, सेवा, अनुगमन, विशिष्ट ऋण वा ऋण पोर्टफोलियोको रिक्भरीमा ऋणदाताको एक वा बढी कार्यहरू वा त्यसको अंश गर्ने नियमन गरिएको संस्थाको एजेन्ट।
5. **मुख्य तथ्य कथन ("केएफएस "):** कम्पनीले समझौता कार्यान्वयन हुनुभन्दा पहिले ऋणीलाई आरबीआईले तोकेको मानक ढाँचामा केएफएस प्रदान गर्नेछ। जरिवाना ब्याज वार्षिक आधारमा ऋणीलाई मुख्य तथ्य

विवरण (केएफएस) मा अग्रिम रूपमा खुलासा गरिनेछ। केएफएसमा, अन्य आवश्यक जानकारी बाहेक, निम्न समावेश हुनेछन्:

- ऋणीका लागि डिजिटल ऋणको सबै समावेशी लागतको रूपमा एपीआर को विवरणहरू
 - पुनर्प्राप्ति संयन्त्र,
 - डिजिटल ऋण/फिनटेक सम्बन्धी मामिला सम्बोधन गर्न विशेष रूपमा डिजाइन गरिएको गुनासो निवारण अधिकारीको विवरण,
 - हाल भुक्तानी गरिएको मितिबाट १५ दिनको लागि कुलिङ-अफ/लुक-अप अवधि प्रदान गरिन्छ।
- ऋण वितरण, सेवा र भुक्तानी-**सबै ऋण सेवा, भुक्तानी, आदि, ऋणीद्वारा सिधै कम्पनीको बैंक खातामा कार्यान्वयन गरिनुपर्छ। वैधानिक वा नियामक आदेश (आरबीआई वा अन्य कुनै नियामकको) अन्तर्गत विशेष रूपमा समेटिएका वितरणहरू वा सह-ऋण व्यवस्था वा विशिष्ट अन्तिम प्रयोगको लागि वितरणहरू बाहेक, भुक्तानीहरू सधैं ऋणीको बैंक खातामा गरिनेछ, बशर्तै ऋण सिधै अन्तिम-लाभार्थीको बैंक खातामा वितरण गरिएको होस्।
 - शुल्क/शुल्कको भुक्तानी:** कम्पनीले आफ्नो ऋण सेवा प्रदायक ("एलएसपी") लाई तिर्ने कुनै पनि शुल्क, शुल्क, आदि कम्पनीले सिधै एलएसपी लाई तिर्नेछ। ऋणीहरूमाथि लगाइएको दण्ड ब्याज/शुल्क, यदि कुनै छ भने, ऋणको बाँकी रकममा आधारित हुनेछ।
 - ग्राहकसँग साझा गर्नुपर्ने कार्यान्वयन गरिएका कागजातहरूको प्रतिलिपि-**कम्पनीले यो सुनिश्चित गर्नेछ कि डिजिटल रूपमा हस्ताक्षर गरिएका कागजातहरू (यसको लेटर हेडमा), जस्तै केएफएस, ऋण उत्पादनको सारांश, स्वीकृति पत्र, सर्तहरू र सर्तहरू, खाता विवरणहरू आदि ऋण सम्झौता/लेनदेन कार्यान्वयन भएपछि ऋणीहरूलाई उनीहरूको दर्ता र प्रमाणित ईमेल/SMS मा स्वचालित रूपमा प्रवाहित हुनेछन्।
 - LSP हरूको सूची-**कम्पनीले आफूले संलग्न गरेका डिजिटल लेन्डिङ एप्स ("डीएलए")/LSP हरूको सूची आफ्नो वेबसाइटमा प्रकाशित गर्नेछ जसमा उनीहरूले संलग्न गराएका गतिविधिहरूको विवरण समावेश छ।
 - उत्पादन जानकारी-**कम्पनीले यो सुनिश्चित गर्नेछ कि यसले संलग्न डीएलए हरूले, अन-बोर्डिङ/साइन-अप चरणमा, उधारकर्ताहरूलाई उत्पादन सुविधाहरू, ऋण सीमा र लागत, आदि सम्बन्धी जानकारी प्रमुख रूपमा प्रदर्शन गर्दछ।
 - रिकभरी एजेन्टको विवरण-**ऋण स्वीकृत गर्दा र एलएसपी लाई रिकभरी जिम्मेवारी हस्तान्तरण गर्दा वा रिकभरीको लागि जिम्मेवार LSP मा परिवर्तन गर्दा, रिकभरी एजेन्टको रूपमा काम गर्ने एलएसपी को विवरण ऋणीलाई जानकारी गराउनेछ, जो रिकभरीको लागि ऋणीलाई सम्पर्क गर्न अधिकृत छ।
 - कम्पनीको वेबसाइटको लिङ्क-**कम्पनीले यो सुनिश्चित गर्नेछ कि यसले संलग्न डीएलए / एलएसपी ले आफ्नो वेबसाइटको लिङ्क प्रदान गर्नेछ जहाँ ऋण उत्पादनहरू, ऋणदाता, एलएसपी, ग्राहक सेवाको विवरण, गोपनीयता नीतिहरू, RBI को Sachet पोर्टलको लिङ्क आदि बारे थप/विस्तृत जानकारी ऋणीहरूले पहुँच गर्न सक्छन्।
 - तेस्रो पक्षहरूसँग डेटा सङ्कलन, प्रयोग र साझेदारी-**कम्पनीले यो सुनिश्चित गर्नेछ कि डीएलए एलएसपी द्वारा गरिएको कुनै पनि डेटा/व्यक्तिगत जानकारीको सङ्कलन आवश्यकतामा आधारित छ र ऋणीको पूर्व र स्पष्ट सहमतिमा गरिएको छ। यसबाहेक, ऋणीहरूको सहमति प्राप्त गर्ने उद्देश्य खुलासा गरिनेछ। ऋणीलाई विशिष्ट डेटाको प्रयोगको लागि सहमति दिने वा अस्वीकार गर्ने, तेस्रो पक्षहरूमा खुलासा प्रतिबन्धित गर्ने, डेटा अवधारण गर्ने, व्यक्तिगत डेटा सङ्कलन गर्न पहिले नै दिइएको सहमति रद्द गर्ने र आवश्यक परेमा, एपलाई डेटा मेटाउने/बिर्सने विकल्प प्रदान गरिनेछ।

14. कम्पनीले आफ्ना DLA हरूलाई फाइलहरू, मिडिया, सम्पर्क सूची, कल लगहरू, टेलिफोनी प्रकार्यहरू, आदि जस्ता मोबाइल फोन स्रोतहरू (ऋणीको) पहुँच गर्नबाट रोक्नको लागि बाध्य पार्नेछ। यद्यपि, क्यामेरा, माइक्रोफोन, स्थान वा अन-बोर्डिङ/KYC आवश्यकताहरूको लागि आवश्यक अन्य कुनै पनि सुविधाको लागि ऋणीबाट एक पटक पहुँच लिन सकिन्छ, ऋणीको स्पष्ट सहमतिमा मात्र। कुनै पनि तेस्रो पक्षसँग व्यक्तिगत जानकारी साझा गर्नु अघि ऋणीको स्पष्ट सहमति लिइनेछ, वैधानिक वा नियामक आवश्यकता अनुसार यस्तो साझेदारी आवश्यक पर्ने अवस्थाहरू बाहेक।
 15. **व्यापक गोपनीयता नीति**-कम्पनीले यो सुनिश्चित गर्नेछ कि यसले संलग्न डीएलए र एलएसपी सँग लागू कानून, सम्बन्धित नियमहरू र आर्बिआई दिशानिर्देशहरूसँग अनुरूप एक व्यापक गोपनीयता नीति छ र यस्तो गोपनीयता नीति सार्वजनिक रूपमा उपलब्ध छ। डीएलए मार्फत व्यक्तिगत जानकारी सङ्कलन गर्न अनुमति दिइएको कुनै पनि तेस्रो पक्ष (जहाँ लागू हुन्छ) को विवरण पनि गोपनीयता नीतिमा खुलासा गरिनेछ।
 16. **क्रेडिट सीमामा स्वचालित वृद्धि नहुने** -कम्पनीले प्रत्येक वृद्धिको लागि ऋणीको स्पष्ट सहमति रेकर्डमा नलिइएसम्म क्रेडिट सीमामा स्वचालित वृद्धि नहुने कुरा सुनिश्चित गर्नेछ।
 17. **नोडल अधिकृत सह गुनासो निवारण अधिकारी**-कम्पनीले यो सुनिश्चित गर्नेछ कि उधारकर्ताहरूले उठाएका फिनटेक/डिजिटल ऋण सम्बन्धी गुनासो/समस्याहरूको समाधान गर्न कम्पनी र उनीहरूले संलग्न गरेका LSP हरूमा उपयुक्त नोडल अधिकारी र गुनासो निवारण अधिकारी हुनेछन्। गुनासो निवारण अधिकारीहरूको सम्पर्क विवरण कम्पनीको वेबसाइट, यसको हरू र डीएलए हरूमा र ऋणीलाई प्रदान गरिएको KFS मा स्पष्ट रूपमा प्रदर्शित हुनुपर्छ। यसबाहेक, गुनासो दर्ता गर्ने सुविधा पनि र सम्बन्धित वेबसाइटहरूमा उपलब्ध गराइनुपर्छ। कम्पनीको अद्यावधिक गरिएको ग्राहक गुनासो निवारण संयन्त्र यसै अनुसूची-१ सँग संलग्न गरिएको छ।
 18. **प्रविधि मापदण्डहरू** -कम्पनीले यो सुनिश्चित गर्नेछ कि उनीहरू र उनीहरूद्वारा संलग्न एलएसपी हरूले डिजिटल ऋण लिनको लागि RBI र अन्य एजेन्सीहरूद्वारा तोकिएका वा समय-समयमा तोकिएका साइबर सुरक्षा सम्बन्धी विभिन्न प्रविधि मापदण्डहरू/आवश्यकताहरूको पालना गर्नेछन्।
 19. **क्रेडिट सूचना कम्पनीहरू ("सीआईसीएस ") लाई रिपोर्ट गर्ने** -कम्पनीले सुनिश्चित गर्नेछ कि उनीहरूको र/वा LSPs को डीएलए मार्फत गरिएको कुनै पनि ऋणको प्रकृति/अवधि जेसुकै भए पनि सीआईसीएस लाई रिपोर्ट गरिएको छ। कम्पनीद्वारा संरचित डिजिटल ऋण उत्पादनहरू र/वा कम्पनीद्वारा संलग्न एलएसपी लाई छोटो अवधि, असुरक्षित/सुरक्षित क्रेडिट वा स्थगित भुक्तानीहरू समावेश गर्ने व्यापारी प्लेटफर्ममा विस्तार गरिएको छ, कम्पनीद्वारा सीआईसीएस लाई रिपोर्ट गरिनु पर्छ।
4. **निर्देशक बोर्डको जिम्मेवारी**
सञ्चालक समितिले वार्षिक रूपमा एफपीसी को अनुपालनको समीक्षा गर्नेछ, र ग्राहक गुनासो निवारण संयन्त्रको कार्यप्रणाली उपभोक्ता संरक्षण समिति (सीपीसी) वा कम्पनीको सञ्चालक समितिद्वारा समीक्षा गरिनेछ। यस सम्बन्धमा एक समेकित प्रतिवेदन सीपीसी द्वारा आवधिक रूपमा बोर्डमा पेश गरिनेछ।
 5. **एफपीसी को समीक्षा**
बोर्डले कम्तिमा वर्षमा एक पटक वा नियामक संशोधन वा अन्य कारणले आवश्यक परेमा एफपीसी को समीक्षा गर्नेछ। यस एफपीसी मा जेसुकै भए पनि, कुनै पनि अवस्थित नियम/नियम, कानून वा त्यसको परिमार्जन वा कुनै नयाँ लागू कानूनको कार्यान्वयन भए तापनि, त्यस्तो कानून, नियम/नियम वा ऐन अन्तर्गतका प्रावधानहरू यस एफपीसी माथि प्रबल हुनेछन्।

अनुसूची १**ग्राहक गुनासो निवारण संयन्त्र**

यो ग्राहक गुनासो निवारण संयन्त्र कम्पनी, यसका कर्मचारीहरू र यसका प्रतिनिधिहरूलाई ग्राहकहरूसँग व्यवहार गर्दा र डिजिटल ऋण व्यवसाय र आउटसोर्स सेवाहरू सहित कम्पनीको ऋण व्यवसायसँग सम्बन्धित ग्राहक गुनासोहरूको समाधान गर्दा लागू हुनेछ।

- उजुरी दर्ता गर्ने च्यानलहरू:** कम्पनीले प्रदान गर्ने उत्पादन र सेवाहरूको सम्बन्धमा गुनासो वा गुनासो भएको कुनै पनि ग्राहकले निम्न मध्ये कुनै पनि माध्यमबाट कम्पनीलाई लेख्न सक्छ:
 - इमेल:** info@edgrofin.com मा जानुहोस्।
 - कल गर्नुहोस्:** +९१-७६६९५७१४००
 - ठेगानामा पत्र:** ग्राहक सेवा विभाग, ईडीजीआरओ फाइनेन्स प्राइभेट लिमिटेड, दोस्रो तल्ला, नम्बर: १६१४/१६१५, इन्जाइम, ७ औं क्रस, १९ औं मुख्य सडक, सेक्टर १, एचएसआर लेआउट, बैंगलुरु, कर्नाटक, ५६०१०१२
- उजुरी कसरी गर्ने:** ग्राहकहरूले कम्पनीमा आफ्नो प्रतिक्रिया प्रदान गर्दा वा गुनासो दर्ता गर्दा आवश्यक ऋण विवरणहरू जस्तै ऋण खाता नम्बर, प्रतिक्रिया/सुझाव/गुनासोको विवरण र फोन नम्बर र इमेल आईडी सहितको वैध सम्पर्क जानकारी प्रदान गर्नुपर्नेछ।
- ग्राहकले कहिले जवाफको अपेक्षा गर्नुपर्छ-** प्रत्येक ग्राहकको प्रश्न/गुनासो प्रकृतिमा अद्वितीय हुन सक्ने भएकोले, आन्तरिक अनुसन्धान पछि गुनासोको समाधान हुन ४ हप्तासम्म लाग्न सक्छ। यदि थप समय आवश्यक परेमा, कम्पनीले ग्राहकलाई यस बारे सचेत गराउनेछ।
- कम्पनी भित्रको वृद्धि-** कम्पनी विरुद्धको गुनासो समाधानको लागि जनताले सम्पर्क गर्न सक्ने गुनासो निवारण अधिकारीको नाम र सम्पर्क विवरण तल उल्लेख गरिएको छ:
 - गुरु प्रसाद,**
गुनासो निवारण अधिकारी,
एडग्रो फाइनेन्स प्राइभेट लिमिटेड,
दोस्रो तल्ला, नम्बर: १६१४/१६१५, इन्जाइम, ७ औं क्रस,
१९ औं मुख्य सडक, सेक्टर १, एचएसआर लेआउट,
बैंगलुरु, कर्नाटक, ५६०१०१२
 - इमेल:** gro@edgrofin.com मा
 - टेलिफोन।** +९१-७६६९५७१४००
- आरबीआईमा रकम पठाउने माध्यमहरू-** यदि कम्पनीले एक महिनाको अवधि भित्र गुनासो/विवादको समाधान गरेन भने, ग्राहकले निम्नलाई लेखेर आरबीआईमा उजुरी गर्न सक्छन्:
 - महाप्रबन्धक, इन्चार्ज, सुपरिवेक्षण विभाग, भारतीय रिजर्व बैंक, १०/३/८, नृपथुङ्गा रोड, बैंगलुरु-५६०००१; इमेल:** blssmbangalore@rbi.org.in मा जानुहोस्।
 - यस उद्देश्यका लागि डिजाइन गरिएको पोर्टल मार्फत आरबीआईमा अनलाइन उजुरी दर्ता गर्न सकिन्छ।** (<https://cms.rbi.org.in>) र/वा RBI Sachet पोर्टल अर्थात् लिङ्कमा उपलब्ध छ (<https://sachet.rbi.org.in>)।

गुनासो समाधान संयन्त्र र जीआरओ को प्रदर्शन - कम्पनीले आफ्नो वेबसाइट र प्रत्येक शाखामा कम्पनीद्वारा अपनाइएको माथिको गुनासो निवारण संयन्त्र प्रदर्शन गर्नेछ। जीआरओ को सम्पर्क विवरण कम्पनीको वेबसाइट

र शाखाहरू, यसको एलएसपी हरू र सम्बन्धित डिजिटल लेन्डिङ एपहरू ("डीएलए") मा र ऋणीलाई प्रदान गरिएको मुख्य तथ्य विवरणमा पनि स्पष्ट रूपमा प्रदर्शित गरिनेछ। यसबाहेक, गुनासो दर्ता गर्ने सुविधा डीएलए र सम्बन्धित वेबसाइटहरूमा पनि उपलब्ध गराइनेछ। फारमको शीर्ष

< एफपीसी को अन्त्य >