

नितळ पद्धती संहिता (एफपीसी) 1.1.

चें

एडग्रो फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

आशय

1. फाटभूंय, उद्दिश्ट आनी लागू करपाची तांक.....	3
1.1 पार्श्वभूंय.....	3
1.2 एफपीसीचो उद्देश.....	3
1.3 एफपीसीची लागू जावपाची शक्यताय.....	3
2. कंपनीच्या सगळ्या रिणाच्या कार्यावळींक लागू आशिल्ले एकसारके संहिता.....	3
2.1 रिणां खातीर अर्ज आनी तांचेर प्रक्रिया.....	3
2.2 रिणाचे मूल्यांकन अटी आनी अटी.....	4
2.3 रीण दिवप आनी नेम आनी अटींनी बदल.....	4
2.4 गिरायक तक्रार निवारण यंत्रणा.....	4
2.5 एफपीसीची भास आनी संवाद पद्दत.....	5
2.6 व्याज दराच्या संदर्भांत संहिता.....	5
2.7 लोकपाल येवजण.....	5
2.8 एफपीसीचे हेर घटक.....	5
3. डिजिटल रिणां प्लॅटफॉर्माचेर मेळिल्ल्या रिणां खातीर अतिरिक्त नेम.....	6
3.1 डिजिटल रिणां प्लॅटफॉर्माचेर कंपनीन मेळिल्ले रिणां खातीर नेम.....	6
3.2 डिजिटल रिणां वेवसाया खातीर पाळपाचे नेम.....	6
4. संचालक मंडळाची जापसालदारकी.....	8
5. एफपीसीची पुनरावलोकन.....	8
6. गिरायक तक्रार निवारण यंत्रणा.....	8

1. फाटभूंय, उद्दिष्ट आनी लागू करपाची तांक

1.1 फाटभूंय

एडीजीआरओ फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी") ही बिगर बँकींग फायनान्सियल कंपनी ("एनबीएफसी") आसा जी भारतीय रिझर्व्ह बँक कायदो, 1934 च्या कलम 45-आयए खाला भारतीय रिझर्व्ह बँकेत ('आरबीआय') नोंदणीकृत आसा.

कंपनीन, बेस लेयर एनबीएफसी म्हूण, मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्सियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निर्देशांक, 2023 पाळपाक जाय

आरबीआयच्या निर्देशा खाला 'नितळ पद्दती संहिते विशीं मार्गदर्शक तत्वां' ("एफपीसी विशीं मार्गदर्शक तत्वां") थारायल्यांत. फुडें, आरबीआयन 02 सप्टेंबर 2022 दिसा अधिसूचोवणी 'डिजिटल रिणां विशीं मार्गदर्शक तत्वां' थारायल्यांत. ते प्रमाण कंपनीन डिजिटल रिणां दिवपाच्या मळार आशिल्ली एनबीएफसी म्हूण आरबीआयच्या निर्देशांक आनी डिजिटल रिणां विशीं मार्गदर्शक तत्वांक पाळो दिवचो पडटलो.

वयल्या नियामक गरजांक लागून, कंपनीन आपल्या संचालक मंडळाच्या ("मंडळ") मान्यतायेन ही नितळ पद्दत संहिता ("एफपीसी") आपणायल्या.

1.2 एफपीसीचो हेतू

एफपीसीचे उद्दिष्ट अशे आसात:

- आपल्या गिरायकां/ रिणां घेवप्यां कडेन वेव्हार करतना नितळ आनी पारदर्शक वेवसायीक पद्दती चालीक लावप.
- पारदर्शकता वाडोवप जाका लागून गिरायकांक कंपनीन दिवपी उत्पाद/ सेवांची बरी समजूत मेळूं येता.
- रिणां आनी आगाऊ वसुली करतना कंत्राटी बंधनां आनी कायदेशीर रितीन वैध पद्दतींक पाळो दिवपाची खात्री करप.

1.3 एफपीसीची लागू जावपाची शक्यताय

डिजिटल रिणां, विपणन, रिणाची उत्पत्ती, प्रक्रिया, सेवा, एकठांय करपाचे कार्यावळी आदी सयत कंपनीच्या रिणाच्या वेवसाय कार्यावळीच्या सगळ्या आंगां मदीं ही एफपीसी लागू जातली. एफपीसीची ही आवृत्ती, एकदां मंडळान मान्य केल्या उपरांत, एफपीसीच्या आदल्या सगळ्या आवृत्त्यांक, जर आसल्यार, ताचे सुवातेर आसतली.

2. कंपनीच्या सगळ्या रिणाच्या कार्यावळींक लागू आशिल्ले एकसारके संहिता

2.1 रिणां खातीर अर्ज आनी तांचेर प्रक्रिया

- कंपनीन गिरायकाक दिल्ले सगळे संपर्क इंग्लीश भाशेंत वा कंपनीच्या गिरायकाक समजल्ल्या भाशेंत आसतले.
- अर्ज करपाच्या पांवड्यार, आपल्या गिरायकां कडेन पारदर्शकता सुनिश्चीत करपा खातीर, कंपनीन गिरायकाच्या हिताचेर परिणाम करपी सगळी गरजेची म्हायती दितली. अशी म्हायती (ज्यांत अर्जाचेर प्रक्रिया करपा खातीर दिवपाक जाय आशिल्ली गरजेची शुल्क/ शुल्क, आसल्यार, रिणाचो प्रस्ताव न्हयकारल्यार परत करपाक मेळनाशिल्ली शुल्क, फारीकणी पयलीं पर्याय आदी) दितले, जाका लागून हेर एनबीएफसींनी दिल्ल्या नेम आनी अटी कडेन अर्थपूर्ण तुळा करूं येता आनी गिरायकाक माहिती आशिल्ले निर्णय घेवंक मेळटले.

3. कंपनीन रिणाचो अर्ज मेळ्ळ्या उपरांत पावती दितली, तातूंत रिणाचे अर्ज खंयच्या वेळा भितर विल्हेवचे पडटले तें दाखोवन दितले.
- 4.
5. कंपनीन, अर्ज करपाच्या पांवड्यार, अर्ज फॉर्मा वांगडा सादर करपाक जाय आशिल्ले कागदपत्र दाखोवचे.
6. गिरायकाक ताच्या/तिच्या रिणाच्या अर्जाची स्थिती, गरज पडल्यार आनी गरज पडटा तेन्ना कळयतले.

2.2 रिणाचे मूल्यांकनाचे नेम आनी अटी

1. कंपनीन, गिरायकान सादर केल्ल्या म्हायतीचो नियाळ घेतले उपरांत, रिणाच्या अर्जाचो बेगोबेग विलो लावपाक सोंपें करपा खातीर, गरज पडल्यार, खंयचोय अतिरिक्त डेटा/माहिती बेगोबेग सोदतली.
2. कंपनीन रिणाच्यो मुखेल नेम आनी अटी बरयिल्ल्यान, इंग्लीशींत वा आपल्या गिरायकाक समजता ते प्रमाण भाशेंत, मंजूरी पत्राच्या माध्यमांतल्यान वा हेर खंयच्याय रुपांत बरयल्ल्यान पावयतली, जातूंत आसपावीत आसतले:
 - a) रिणाची रक्कम वर्सुकी व्याजदर सयत नेम आनी अटी वांगडा मंजूर करतात.
 - b) दंड व्याज दर (वर्सुकी) आनी गिरायकांक तांच्या रिणाच्या खात्या संबंदी आनी ताचो अर्ज करपाचे पद्दतीच्या संदर्भांत दिवपाक जाय आशिल्ले शुल्क.
 - c) गिरायकाक रिणाचो लाव घेवपाचो विचार आसल्यार मंजूरीच्यो अटी आनी अटी मान्य करच्यो पडटल्यो. अशी खंयचीय नेम आनी अटी मान्य केल्यार कंपनीन नोंदीत दवरतले.
3. रीण उशीरा फारीक केल्ल्यान घेतिल्ले दंड शुल्क रीण करारांत मोटव्या अक्षरांनी सांगतले.
4. कंपनी रिणाच्या कराराची प्रत आनी रिणाच्या करारांत उल्लेख केल्ल्या सगळ्या संबंदीत आवारांची प्रत सगळ्या रिणां घेवप्यांक रिणाची मंजूरी/ वितरण करतना दितली.

2.3 रिणाचें वितरण आनी नेम आनी अटींत बदल

1. कंपनी आपल्या रिणाकारांक इंग्लीशींत, वा रिणाकाराक समजल्ल्या प्रमाणें भाशेंत सुचोवणी दितली, तातूंत वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, पूर्व-फारीकणी शुल्क आदी संबंदीत बदल सयत नेम आनी अटींनी जावपी खंयच्याय बदला संबंदी.
2. व्याजदर आनी शुल्कांत बदल संभाव्यपणान प्रभावी जातले. हे संबंदी योग्य अट रिणाच्या करारांत, लागू आशिल्ल्या प्रमाणें आस्पाव करतले.
3. करारा खाला फारीकणी वा कामगिरी परतून आपोवपाचो/ गती दिवपाचो निर्णय रिणाच्या करारा प्रमाण आसतलो.
4. सगळ्यो देय फारीक जातकच वा रिणाची उरिल्ली रक्कम साकार जातकच कंपनीक रिणाकाराचेर आसूं येता अशा हेर खंयच्याय दाव्या खातीर खंयच्याय कायदेशीर हक्काक वा लायनाच्या आदारान सगळ्यो सिक्युरिटीज सोडटल्यो. असो सेट ऑफ करपाचो अधिकार वापरपाचो आसल्यार, रिणाकाराक उरिल्ल्या दाव्यां विशीं पुराय तपशील आनी संबंदीत दावो निवळावपाक/ फारीक जाय मेरेन कंपनीक सिक्युरिटीज तिगोवन दवरपाचो अधिकार खंयच्या अटी खाला आसा हाचे विशीं तेच विशीं सुचोवणी दितले.

- 2.4 गिरायक कागाळी निवारण यंत्रणा:** कंपनी, आपल्या संचालक मंडळाच्या मान्यतायेन, गिरायक कागाळी निवारण धोरण आपणायतली जी कंपनीन पाळपाची गिरायक तक्रार निवारण यंत्रणा व्याख्या करतली. अशी यंत्रणा कंपनीन कामाक घेतिल्ल्या खंयच्याय आउटसोर्स एजन्सी कडल्यान दिल्ल्या सेवां संबंदीत प्रस्नांकय हाताळटली.
- 2.5 एफपीसीची भास आनी संवाद पद्दत:** १. कंपनीन इंग्लीश भाशेंत एफपीसी जाग्यार घालतली. पूण, जंय गरज पडल्यार, कंपनीन इंग्लीश भास समजूक शकनाशिल्ल्या गिरायकां खातीर प्रादेशिक/ लोकभाशेंतय एफपीसी उपलब्ध करून दितली आनी लोकभाशेंतल्यान एफपीसीची विनंती करतली.
- 2.6 व्याज दराच्या संदर्भांत संहिता: १.**
1. कंपनी आपल्या मंडळाच्या मान्यतायेन निधीचो खर्च, मार्जिन आनी जोखीम प्रीमियम अशा संबंदीत घटकांचो विचार करून व्याजदर मॉडेल आपणायतली आनी रिणां आनी आगाऊ खातीर घेवपाचो व्याज दर थारायतली.
 2. कंपनीन, अर्ज फॉर्मिंत आनी मंजूरी पत्रांत, आपल्या रिणाकाराच्या व्याजदराक, जोखमीच्या ग्रेडेशनं खातीर पद्दत आनी वेगवेगळ्या वर्गांतल्या रिणाकारांक वेगवेगळे व्याज दर घेवपाचें तर्क उक्ते करतले. व्याजाचे दर आनी जोखीम ग्रेडेशन करपा खातीर पद्दत कंपनीच्या संकेतधळारय उपलब्ध करून दितले.
 3. कंपनीन आपल्या रिणां घेवप्यांक वर्सुकी दराची म्हायती दितली, जाका लागून तांकां त्या त्या रिणाच्या खात्यांतल्यान घेवपाचे अचूक दर कळयतले.
- 2.7 लोकपाल येवजण:** १. कंपनीन 'रिझर्व्ह बँक- एकत्रीत लोकपाल येवजण, 2021', कंपनीक लागू जातकच आनी जेन्ना लागू जाता तेन्ना ताचें पालन सुनिश्चीत करतली.
- 2.8 एफपीसीचे हेर घटक: १.**
1. रिणाच्या कराराच्या नेम आनी अटींनी दिल्ल्या उद्देशां सोडल्यार कंपनी रिणाकाराच्या वेव्हारांत हस्तक्षेप करपाक टाळटली (जो मेरेन रिणाकारान आदीं उक्ती करूंक नाशिल्ली म्हायती लक्षांत घेतिल्ली ना).
 2. रिणाचें खातें हस्तांतरण करपा खातीर रिणाकाराकडल्यान विनंती मेळ्ळ्यार, संमती वा हेर तरेन म्हणल्यार कंपनी कडल्यान हरकत, जर आसल्यार, विनंती मेळ्ळ्या उपरांत 21 दिसां भितर पावोवची. अशें हस्तांतरण लागू आशिल्ल्या कायद्यां प्रमाण पारदर्शक कराराच्या अटीं प्रमाण आसतलें.
 3. गिरायक कबूल केल्ल्या परतफेड वेळापत्रकाक पाळो दिना जाल्यार, देय वसूल करपा खातीर लागू आशिल्ल्या कायद्या प्रमाण व्याख्या केल्ली प्रक्रिया पाळटली. हे प्रक्रियेंत गिरायकाक नोटीस धाडून वा वैयक्तीक भेट दिवन आनी/वा सुरक्षा परतून ताब्यांत घेवप, जर आसल्यार, याद करून दिवप सारकिल्ल्यो कृती आसपावीत करूंक शकतात. डिफॉल्ट जाल्यार, कंपनीन केस रिकव्हरी एजंटाक धाडूंक शकता. कंपनीन आपले वसुलीचे प्रक्रियेंत गिरायकाक त्रास जावचो न्हय हाची खात्री करची.
 4. कंपनीन आपल्या कर्मचाऱ्यांक गिरायकां कडेन योग्य रितीन वेव्हार करपाक फावो तें प्रशिक्षण दिल्लें आसा हाची खात्री करची.
 5. वेवसाय सोडून हेर उद्देशां खातीर वैयक्तीक रिणां घेवप्यांक मंजूर केल्ल्या खंयच्याय फ्लोटिंग रेट मुदतीच्या रिणाचेर कंपनी फोरक्लोझर शुल्क/ फारीकणी पयलीं दंड घेवची ना.
 6. गिरायकाची सगळी वैयक्तीक म्हायती गुप्त आसतली आनी गिरायकान बरयिल्ल्यान मान्य केल्या बगर खंयच्याच तिसऱ्या पक्षाक उक्ती करची ना. पूण, कंपनीन अशी गिरायक म्हायती सकयल दिल्ल्या खंयच्याय परिस्थितींत वांटून घेवंक/ उक्ती करूंक शकता:
 - a) खंयच्याय कायद्याच्या न्यायालयान, कायदो अंमलबजावणी एजन्सी, पतपुरवण म्हायती कंपनीनी, आरबीआय, बँको, हेर अर्थीक संस्था/ कंपनी, आनी हेर खंयच्याय वैधानीक हेर नियामक प्राधिकरणान/ संस्थान मागयल्ली डेटा/ म्हायती आसल्यार.

- b) खंयच्याय कायदेशीर/ वैधानीक/ नियामक बंधनांक पाळो दिवपाक/ पाळो दिवपाक कंपनीक म्हायती वांटपाची/ उक्ती करपाची गरज आसल्यार.
- c) म्हायती उक्ती करप भौशीक हितांत आसल्यार.
- d) कंपनीक लागू आशिल्ल्या कायद्या प्रमाणें आपलें हितसंबंद राखपा खातीर म्हायती वांटपाची/ उक्ती करपाची गरज आसल्यार.

3. डिजिटल रिणां प्लॅटफॉर्मचेर मेळिल्ल्या रिणां खातीर अतिरिक्त नेम

3.1 डिजिटल रिणां प्लॅटफॉर्मचेर कंपनीन मेळिल्ल्या रिणां खातीर नेम-जर, कंपनी खंयच्याय डिजिटल रिणाच्या प्लॅटफॉर्माल्यान रिणां घेवप्यांक सोर्स करता आनी/वा देय वसूल करता (स्वताचो डिजिटल रिणाचो प्लॅटफॉर्म वा आउटसोर्स केल्लो प्लॅटफॉर्म आसूं), कंपनीन ह्या FPC आनी अर्थीक सेवा आनी आयटी सेवांच्या आउटसोर्सिंगाचेर नियामक सुचोवण्यांक, अक्षर आनी भावनांनी पाळो दितलो.
कंपनीन खंयच्याय डिजिटल रिणां दिवपाच्या प्लॅटफॉर्मक आपलो एजंट म्हूण रिणां घेवप्यांक सोर्स करपाक आनी/वा देय वसूल करपाक वापरल्यार, कंपनीन सकयल दिल्ल्या सुचोवण्यांक पाळो दिवपाची खात्री करची:

1. एजंट म्हूण कामाक घेतिल्ल्या डिजिटल रिणां दिवपाच्या प्लॅटफॉर्मचीं नांवां कंपनीच्या संकेतधळार उक्तीं करतले.
2. एजंट म्हणून काम केल्ल्या डिजिटल रिणां प्लॅटफॉर्मक गिरायकाक, ज्या कंपनी वतीन ते ताचे कडेन संवाद सादतात ताचें नांव, मुखार उक्ते करपाक निर्देश दितले.
3. मंजुरी उपरांत रोखडीच पूण रिणाचो करार चालीक लावचे पयलीं कंपनीच्या पत्र मुखेल्याचेर रिणाकाराक मंजुरी पत्र जारी करतले.
4. रिणाच्या कराराची प्रत आनी रिणाच्या करारांत उल्लेख केल्ल्या सगळ्या आवारांतल्या दरेका आवाराची प्रत सगल्या रिणां घेवप्यांक रिणाची मंजुरी/ वितरण करतना दितले.
5. कंपनीन गुंतयल्ल्या डिजिटल रिणाच्या प्लॅटफॉर्मचेर प्रभावी देखरेख आनी निरीक्षण सुनिश्चित करतले.
6. कागाळी निवारण यंत्रणे विशीं जागृताय निर्माण करपाचे दिकेन फावो ते यत्न करचे पडटले.

3.2 डिजिटल रिणां वेवसाया खातीर पाळपाचे नेम-कंपनी आपल्या डिजिटल रिणां वेवसाया खातीर सकयल दिल्ल्या अतिरिक्त नेमांक पाळो दिवपाची खात्री करतली:

1. **वर्सुकी टक्केवारी दर (एपीआर):** 1.1.एपीआर हो डिजिटल रिणाच्या रिणाकाराक घेवपाचो प्रभावी वर्सुकी दर. एपीआर निधीचो खर्च, पत खर्च आनी संचालन खर्च, प्रक्रिया शुल्क, सत्यापन शुल्क, देखरेखीचे शुल्क आदी सयत सगळ्यांक आस्पावपी खर्च आनी मार्जिनाचेर आदारीत आसपाक जाय आनी दंड शुल्क, उशीरा फारीकणी शुल्क आदी आकस्मीक शुल्क वगळपाक जाय.
2. **थंड करपाचो बंद/लुक-अप काळ:** 1.1.कूलिंग ऑफ/ लुक-अप काळ म्हळ्यार आरईच्या मंडळान थारायिल्ले प्रमाणें वेळ जनेलां जी रिणाकारांक डिजिटल रिणां भायर सरपा खातीर दितले, जर रिणाकारान रीण चालू दवरचें ना अशें थारायल्यार.
3. **डिजिटल रिणां दिवपाचे ऍप्लिकेशनां/प्लॅटफॉर्म (डीएलए):** डिजिटल रिणां सेवा सुलभ करपी वापरपी संवाद आशिल्ले मोबायल आनी वेब आदारीत ऍप्लिकेशनां. डीएलएंत नियंत्रीत संस्थांचे (आरई) तशेंच रिझर्व्ह बँकेन जारी केल्ल्या सद्याच्या आउटसोर्सिंग मार्गदर्शक तत्वां प्रमाण खंयचीय पतसुविधा सेवा वाडोवपा खातीर आरई कडल्यान गुंतयल्ल्या रिणां दिवपी संस्थांचे (एलएसपी) ऍप्लिकेशनांचो आस्पाव जातलो.
4. **रिणां दिवपी सेवा पुरवणदार (एलएसपी):** 1.1.रिझर्व्ह बँकेन जारी केल्ल्या सद्याच्या आउटसोर्सिंग मार्गदर्शक तत्वां प्रमाणें गिरायक संपादन, अंडरराइटिंग आदार, किंमत आदार, सेवा, निरीक्षण, आरई वतीन विशिश्ट रीण

वा रीण पोर्टफोलियोची वसुली हातूंत रिणा दिवप्याचीं एक वा चड कार्यां वा ताचो भाग करपी नियंत्रीत घटकाचो एजंट.

5. **मुखेल तथ्य विधान ("केएफएस"):** कंपनीन कंत्राट चालीक लावचे पयलीं रिणाकाराक आरबीआयन थारायिल्ल्या प्रमाणीत स्वरूपांत केएफएस दितली. दंडात्मक व्याज वर्सुकी तत्वाचेर रिणाकाराक की तथ्य विधानांत (केएफएस) आदींच उक्ते करतले. केएफएसांत, हेर गरजेची म्हायती सोडल्यार, अशे आसतले:
 - a) रिणाकाराक डिजिटल रिणाचो सर्वसमावेशक खर्च म्हणून एपीआरचो तपशील
 - b) वसुली यंत्रणा, र.
 - c) डिजिटल रिणां/ फिनटेक संबंदीत प्रकरणां हाताळपा खातीर खासा तयार केल्ल्या कागाळी निवारण अधिकाऱ्याचो तपशील,
 - d) कूलिंग-ऑफ/ लुक-अप काळ जो सध्या वितरणाच्या तारखे सावन 15 दिसां खातीर दितात.
6. **रीण दिवप, सेवा दिवप आनी परतफेड-**सगळ्यो रिणाची सेवा, परतफेड आदी रिणकारान थेट कंपनीच्या बँक खात्यांत करपाक जाय. फकत वैधानीक वा नियामक आज्ञापत्रा खाला (आरबीआय वा हेर खंयच्याय नियामकाच्या) वा सह-रिण वेवस्थेंत वा विशिश्ट निमाण्या वापरा खातीर वितरणांत आस्पाव केल्ल्या वितरणां सोडल्यार, रिणां थेट निमाण्या लावार्थ्याच्या बँक खात्यांत वितरीत केल्यार, वितरणां सदांच रिणाकाराच्या बँक खात्यांत करतले.
7. **शुल्क/ शुल्क भरप:** १. कंपनीन आपल्या रिणां दिवपी सेवा पुरवणदाराक ("एलएसपी") दिवपाक जाय आशिल्ली खंयचीय शुल्क, शुल्क आदी कंपनीन थेट एलएसपीक फारीक करतले. रिणकारांचेर दंडात्मक व्याज/शुल्क, जर आसल्यार, रिणाच्या उरिल्ल्या रकमेचेर आदारीत आसतले.
8. **गिरायका कडेन वांटून घेवपाच्या कार्यान्वयन केल्ल्या दस्तावेजांची प्रत-**डिजिटल स्वाक्षरी केल्ले दस्तावेज (ताच्या पत्राच्या मुखेल्याचेर) म्हणल्यार, केएफएस, रिणाच्या उत्पादनाचो सारांश, मंजुरी पत्र, नेम आनी अटी, खातें विवरण आदी रिणाचो करार/ वेव्हार चालीक लायतकच रिणाकारांक तांच्या नोंदणीकृत आनी सत्यापीत केल्ल्या ईमेल/ एसएमएसाचेर आपोआप व्हांवपाची कंपनी खात्री करतली.
9. **एलएसपीची वळेरी-**कंपनीन ज्या कार्यावळीं खातीर गुंतयल्यात ताचो तपशील सयत तांणी गुंतयल्ल्या डिजिटल रिणां दिवपी ऍप्लिकेशनांचो ("डीएलए")/ एलएसपीची वळेरी, आपल्या संकेतधळार उजवाडायतली.
10. **उत्पादनाची म्हायती-**कंपनीन गुंतयल्ले डीएलए, ऑन-बोर्डिंग/साइन-अप पांवड्यार, उत्पादन वैशिष्ट्यां, रिणाची मर्यादा आनी खर्च आदी संबंदीत म्हायती रिणाकारांक मुखार दाखयतात हाची खात्री करतली.
11. **रिकव्हरी एजंटाची म्हायती-**कंपनी रिणाकाराक, रीण मंजुरी दितना आनी तशेंच वसुलीची जापसालदारकी एलएसपीक दिवपाच्या वेळार वा वसुली खातीर जापसालदार एलएसपींत बदल करतना, वसुली एजंट म्हूण काम करपी एलएसपीचो तपशील सांगतली जो वसुली खातीर रिणाकारा कडेन संपर्क करपाक अधिकृत आसा.
12. **कंपनीच्या संकेतधळाचो लिंक-**कंपनीन सुनिश्चीत करतली की ताणें गुंतयल्ले डीएलए/ एलएसपी आपल्या संकेतधळाचो दुवो दितले जंय रिणाच्या उत्पादां विशीं फुडली/ सविस्तर म्हायती, रिणा दिवपी, एलएसपी, गिरायक जतनाय, गुप्तताय धोरणां, आरबीआयच्या साचेत पोर्टलाचो दुवो आदी रिणां घेवप्यांक मेळूं येता.
13. **तिसऱ्या पक्षां कडेन डेटा एकठांय करप, वापरप आनी वांटप-**कंपनीन गुंतयल्ल्या डीएलए/ एलएसपी कडल्यान खंयचोय डेटा/ वैयक्तीक म्हायती एकठांय करप गरजे प्रमाण आनी रिणाकाराच्या आदल्या आनी स्पश्ट संमती सयत आसा हाची खात्री करतली. फुडें रिणां घेवप्यांची संमती मेळोवपाचो हेतू उक्तो करतले. विशिश्ट डेटा वापरपा खातीर संमती दिवपाचो वा नाका म्हणपाचो पर्याय रिणाकाराक दितले, तिसऱ्या पक्षांक

उक्तावण मर्यादीत करप, डेटा सांबाळप, वैयक्तीक डेटा एकठांय करपाक पयलींच दिल्ले संमती रद्द करप आनी गरज पडल्यार, ॲप्लिकेशनाक डेटा काडून उडोवप/विसरप करप.

14. कंपनी आपल्या डीएलएंक बांदून दवरतली की ते फायली, माध्यम, संपर्क वळेरी, कॉल लॉग, टेलिफोनी कार्या, आदी मोबायल फोन संसाधनां (रिणाकाराची) ऍक्सेस करपाक सोडटात हाची खात्री करपाक. पूण, रिणाकाराकडल्यान कॅमेरा, मायक्रोफोन, थळ वा फकत ऑन-बोर्डिंग/ केवायसी गरजां खातीर गरजेची हेर खंयचेय सुविधा खातीर एकदां प्रवेश घेवंक मेळटा, रिणाकाराच्या स्पश्ट संमतीन. खंयच्याय तिसऱ्या पक्षाक वैयक्तीक म्हायती वांटचे पयलीं रिणाकाराची स्पश्ट संमती घेवची पडटली, फकत कायदेशीर वा नियामक गरज प्रमाण अशी वांटणी करपाची गरज आशिल्ल्या प्रकरणां सोडल्यार.
 15. **व्यापक गुप्तताय धोरण**-कंपनीन गुंतयल्ल्या डीएलए आनी एलएसपीं कडेन लागू आशिल्ल्या कायदे, संबंदीत नेम आनी आरबीआय मार्गदर्शक तत्वांक पाळो दिवपी व्यापक गुप्तताय धोरण आसा आनी अशें गुप्तताय धोरण भौशीकपणान उपलब्ध आसा हाची खात्री करतली. डीएलए वरवीं वैयक्तीक म्हायती एकठांय करपाक परवानगी दिल्ल्या खंयच्याय तिसऱ्या पक्षांचो (लागू आसल्यार) तपशील गुप्तताय धोरणांतय उक्तो करतले.
 16. **पत मर्यादित आपोआप वाड ना**-अशे दरेक वाड खातीर रिणाकाराची स्पश्ट संमती नोंद केल्या बगर पत मर्यादित आपोआप वाड जावची ना हाची खात्री कंपनी करतली.
 17. **नोडल अधिकारी सह तक्रार निवारण अधिकारी**-कंपनीन खात्री करची की ताका आनी तांणी कामाक घेतिल्ल्या एलएसपीं कडेन रिणाकारांनी उक्तायिल्ल्या फिनटेक/ डिजिटल रिणां संबंदीत कागाळी/ मुद्द्यांक हाताळपा खातीर योग्य नोडल अधिकारी सह तक्रार निवारण अधिकारी आसतलो. तक्रार निवारण अधिकार्यांचो संपर्क तपशील कंपनीच्या संकेतथळांचेर, ताच्या एलएसपीचेर आनी डीएलएचेर आनी रिणाकाराक दिल्ल्या केएफएसांत मुखार दाखोवंक जाय. फुडें कागाळी दाखल करपाची सुविधा डीएलएचेर आनी त्या त्या संकेतथळांचेरूय उपलब्ध करून दिवची. कंपनीची अद्ययावत गिरायक तक्रार निवारण यंत्रणा हांगा परिशिष्ट-1 कडेन संलग्न केल्या.
 18. **तंत्रज्ञानाचे मानक - 1.1**.कंपनीन खात्री करची की ते आनी तांणी गुंतयल्ले एलएसपी आरबीआय आनी हेर एजन्सी कडल्यान थारायिल्ल्या सायबर सुरक्षा विशीं वेगवेगळ्या तंत्रज्ञान मानकांक/ गरजांक पाळो दितात, वा वेळावेळार स्पश्ट केल्ल्या प्रमाणें, डिजिटल रिणां हातांत घेवपा खातीर.
 19. **पत म्हायती कंपनीक ("सीआयसी") अहवाल दिवप** -कंपनीन तांच्या डीएलए आनी/वा एलएसपीच्या डीएलए वरवीं केल्लें खंयचेंय रिण ताच्या स्वरूप/ काळाची पर्वा करिनासतना सीआयसीक कळयल्या हाची खात्री करतली. कंपनीन आनी/वा कंपनीन गुंतयल्ल्या एलएसपींनी अल्पकाळ, असुरक्षित/सुरक्षित पतपुरवण वा स्थगीत फारीकणी आशिल्ल्या वेपारी प्लॅटफॉर्मांचेर संरचीत डिजिटल रिणाच्या उत्पादनांचो विस्तार, कंपनीन सीआयसीक कळोवपाची गरज आसा.
- 4. संचालक मंडळाची जापसालदारकी**
संचालक मंडळ वर्सुकी एफपीसीच्या पालनाचो नियाळ घेतलें, आनी गिरायक तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यावळीचो एक तर गिरायक संरक्षण समितीन (सीपीसी) वा कंपनीच्या संचालक मंडळान नियाळ घेवचो. हे संबंदी एकत्रीत अहवाल सीपीसीन वेळावेळार मंडळाक सादर करतले.
- 5. एफपीसीची पुनरावलोकन**
एफपीसीचो मंडळान वर्साक उण्यांत उणो एक फावट वा नियामक दुरुस्त्यो वा हेर तरेन गरजे प्रमाण आनी गरज पडटा तेन्ना नियाळ करतले. ह्या एफपीसींत खंयचीय गजाल आसली तरी, खंयचेय सद्याचे नेम/ कायदे, कायदे वा तातूंत बदल वा खंयच्याय नव्या लागू आशिल्ल्या कायद्याचो कायदो केलो तरी, अशा कायद्या खाला, नेम/कायदे वा कायद्या खाला तरतुदी ह्या एफपीसीचेर प्रबल आसतली.

परिशिष्ट 1**गिरायक तक्रार निवारण यंत्रणा**

आपणायिल्ली ही गिरायक कागाळी निवारण यंत्रणा कंपनीक, ताच्या कर्मचाऱ्यांक आनी ताच्या प्रतिनिधींक लागू जातली, जेन्ना कंपनीच्या गिरायकां कडेन वेव्हार करतना आनी डिजिटल रिणाचो वेवसाय आनी आउटसोर्स केल्ली सेवा सयत कंपनीच्या रिणाच्या वेवसाया संबंदीत गिरायक कागाळीचो निवारण करतली.

- कागाळ नोंद करपा खातीर चॅनल:** कंपनीन दिल्ल्या उत्पाद आनी सेवां संबंदीं कागाळ वा कागाळ आशिल्ल्या खंयच्याय गिरायकाक सकयल दिल्ल्या खंयच्याय मार्गांतल्यान कंपनीक बरोवंक शकता:
 - ईमेल:** १. info@edgrofin.com ह्या संकेतधळार मेळटा
 - ह्या नंबराचेर फोन करचो:** +91- 7669571400 ह्या नंबराचेर
 - पत्त्याचेर बरयल्लें पत्र:** १. गिरायक सेवा विभाग, एडीजीआरओ फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड, दुसरो माळो, क्रमांक: 1614/1615, एंझायम, 7 वी क्रॉस, 19 वी मुख्य रस्तो, सेक्टर 1, एचएसआर लेआउट, बेंगळूरु, कर्नाटक, 560102
- कागाळ कशी करची:** १. गिरायकांनी गरजेचो रिणाचो तपशील म्हळ्यार रिणाचो खातें क्रमांक, प्रतिसाद/ सुचोवणी/ कागाळीचो तपशील आनी फोन क्रमांक 1 सयत वैध संपर्क म्हायती दिवची पडटली. & कंपनी कडेन तांचे प्रतिसाद दितना वा कागाळ दाखल करतना ई-मेल आयडी.
- गिरायकान केन्ना जाप मेळटली अशी अपेक्षा करची-**दरेक गिरायक केरी/ कागाळ स्वरुपाची वेगळी आसूं येता देखून, कागाळीचो निवारण अंतर्गत तपास उपरांत 4 सप्तकां मेरेन लागूं येता. चड वेळ जाय जाल्यार कंपनीन गिरायकाक तेच खबर दितली.
- कंपनी भितर वाडप-**कंपनी आड कागाळी सोडोवपा खातीर भौसा कडेन संपर्क करूं येता अशा तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचें नांव आनी संपर्क तपशील सकयल दिला:
 - गुरू प्रसाद, ९.**
कागाळी निवारण अधिकारी,
एडग्रो फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड, 1999.
दुसरो माळो, क्रमांक: 1614/1615, एंझायम, 7 वी क्रॉस, 1615.
19 वी मुख्य रस्तो, सेक्टर 1, एचएसआर मांडावळ, 2019.
बेंगळूरु, कर्नाटक, 560102
 - ईमेल:** १. gro@edgrofin.com हांगा मेळटा
 - दूरध्वनी:** +91-7669571400 हांकां मेळटा
- आरबीआय कडेन वाडोवपा खातीर चॅनल-**कंपनीन एका म्हयन्याच्या काळा भितर कागाळ / वाद सुटावो करूंक ना जाल्यार गिरायक सकयल दिल्ल्या कडेन बरोवन आरबीआय कडेन वचूंक शकता:
 - प्रभारी सरव्यवस्थापक प्रभारी, देखरेख खातें, भारतीय रिझर्व्ह बँक, 10/3/8, नृपथुंगा रस्तो, बेंगळूरु- 560001; ईमेल:** १. blssmbangalore@rbi.org.in हांगा मेळटा
 - हे खातीर तयार केल्ल्या पोर्टला वरवीं आरबीआय कडेन कागाळ ऑनलाइन दाखल करूं येता (४ <https://cms.rbi.org.in> ह्या संकेतधळार मेळटा) आनी/वा आरबीआय सॅचेट पोर्टल म्हळ्यार लिंक (<https://sachet.rbi.org.in> ह्या संकेतधळार मेळटा).**

कागाळ निवारण यंत्रणा आनी जीआरओचें प्रदर्शन -कंपनीन, आपल्या संकेतधळार आनी ताच्या दरेका शाखेचेर, कंपनीन आपणायिल्ली वयली तक्रार निवारण यंत्रणा दाखयतली. जीआरओचो संपर्क तपशील कंपनीच्या संकेतधळांचेर आनी फांट्यांचेर, ताच्या एलएसपीचेर आनी त्या त्या डिजिटल रिणां दिवपाच्या ऍप्लिकेशनांचेर ("डीएलए") आनी तशेंच रिणाकाराक दिल्ल्या मुखेल तथ्य विधानांत मुखार दाखयतले. फुडें कागाळी दाखल करपाची सुविधा डीएलएचेर आनी त्या त्या संकेतधळांचेरूय उपलब्ध करून दितले. फॉर्माच्या माथ्यार

<एफपीसीचो शेवट>