

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് (എക്സിസി)

ഓഫ്

എഡ്ഗ്രോ ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

ഉള്ളടക്കം

1. പശ്ചാത്തലം, ലക്ഷ്യങ്ങൾ, പ്രയോഗക്ഷമത	3
1.1 പശ്ചാത്തലം	3
1.2 എഫ്പിസിയുടെ ഉദ്ദേശ്യം	
1.3 FPC	യുടെ
പ്രയോഗക്ഷമത	3
2. കമ്പനിയുടെ എല്ലാ വായ്പാ പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കും ബാധകമായ യൂണിഫോം കോഡുകൾ	3
2.1 വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും	3
2.2 ലോൺ അപ്രസൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും	4
2.3 വായ്പ വിതരണവും നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലുമുള്ള മാറ്റങ്ങളും	4
2.4 ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം	4
2.5 എഫ്പിസി ആശയവിനിമയം നടത്തുന്നതിനുള്ള ഭാഷയും രീതിയും	4
2.6 പലിശ നിരക്കുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കോഡ്	5
2.7 ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി	5
2.8 എഫ്പിസിയുടെ ഘടകങ്ങൾ	മറ്റ്
.....5	
3. ഒരു ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന വായ്പകൾക്കുള്ള അധിക മാനദണ്ഡങ്ങൾ	6
3.1 ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമിലൂടെ കമ്പനി സ്വീകരിക്കുന്ന വായ്പകൾക്കുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങൾ	6
3.2 ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ബിസിനസിന് പാലിക്കേണ്ട മാനദണ്ഡങ്ങൾ	6
4. ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം	8

5. എഫ്പിസിയുടെ അവലോകനം.....8
6. ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം 8

1. പശ്ചാത്തലം, ലക്ഷ്യങ്ങൾ, പ്രയോഗക്ഷമത

1.1 പശ്ചാത്തലം

എഡിജിത്തർടെ ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് ("കമ്പനി") എന്നത് 1934 ലെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ആക്ടിന്റെ സെക്ഷൻ 45-IA പ്രകാരം റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയിൽ ('ആർബിഐ') രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ഒരു ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനിയാണ് ('എൻബിഎഫ്സി').

ഒരു ബേസ് ലെയർ എൻബിഎഫ്സി എന്ന നിലയിൽ, കമ്പനി, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ) മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ, 2023 പാലിക്കേണ്ടതുണ്ട്.

ആർബിഐ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം, 'ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിലെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ' ("എഫ്പിസിയെക്കുറിച്ചുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ") നിർദ്ദേശിക്കപ്പെട്ടിട്ടുണ്ട്. കൂടാതെ, 2022 സെപ്റ്റംബർ 02 ലെ വിജ്ഞാപനത്തിലൂടെ ആർബിഐ 'ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗിലെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ' നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ട്. അതനുസരിച്ച്, ഡിജിറ്റൽ വായ്പകളിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഒരു എൻബിഎഫ്സി എന്ന നിലയിൽ, കമ്പനി ആർബിഐ നിർദ്ദേശങ്ങളും ഡിജിറ്റൽ വായ്പയെക്കുറിച്ചുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും പാലിക്കേണ്ടതുണ്ട്.

മുകളിൽ പറഞ്ഞ നിയന്ത്രണ ആവശ്യകതകൾ കണക്കിലെടുത്ത്, കമ്പനി അതിന്റെ ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ("ബോർഡ്") അംഗീകാരത്തോടെ ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് ("എഫ്പിസി") സ്വീകരിച്ചു.

1.2 എഫ്പിസിയുടെ ഉദ്ദേശ്യം

എഫ്പിസിയുടെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ താഴെ പറയുന്നവയാണ്:

- (i) ഉപഭോക്താക്കളുമായും കടം വാങ്ങുന്നവരുമായും ഇടപെടുമ്പോൾ ന്യായവും സുതാര്യവുമായ ബിസിനസ്സ് രീതികൾ നടപ്പിലാക്കുക.
- (ii) കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നന്നായി മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയുന്ന തരത്തിൽ സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കുക.
- (iii) വായ്പകളും മുൻകൂർ വായ്പകളും തിരിച്ചുപിടിക്കുമ്പോൾ കരാർ ബാധ്യതകളും നിയമപരമായി സാധ്യതയുള്ള രീതികളും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.

1.3 എഫ്പിസിയുടെ പ്രയോഗക്ഷമത

ഡിജിറ്റൽ വായ്പ, മാർക്കറ്റിംഗ്, വായ്പാ വിതരണം, പ്രോസസ്സിംഗ്, സർവീസിംഗ്, കളക്ഷൻ പ്രവർത്തനങ്ങൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ കമ്പനിയുടെ വായ്പാ ബിസിനസ്സ് പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ എല്ലാ വശങ്ങളിലും എഫ്പിസി ഈ ബാധകമായിരിക്കും. ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ, എഫ്പിസി യുടെ

ഈ പതിപ്പ്, എഫ്ഐസി യുടെ എല്ലാ മുൻ പതിപ്പുകളും ഉണ്ടെങ്കിൽ അവയ്ക്ക് പകരമായിരിക്കും.

2. കമ്പനിയുടെ എല്ലാ വായ്പാ പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കും ബാധകമായ യൂണിഫോം കോഡുകൾ

2.1 വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും

1. കമ്പനി ഉപഭോക്താവുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും ഇംഗ്ലീഷ് ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.
2. അപേക്ഷാ ഘട്ടത്തിൽ, ഉപഭോക്താക്കളുമായി സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്, ഉപഭോക്താവിന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന എല്ലാ ആവശ്യമായ വിവരങ്ങളും കമ്പനി നൽകണം. അത്തരം വിവരങ്ങൾ (അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് നൽകേണ്ട ആവശ്യമായ ഫീസ്/ചാർജ്ജുകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, വായ്പാ നിർദ്ദേശം നിരസിക്കപ്പെട്ടാൽ തിരികെ നൽകാത്ത ഫീസ്, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ഓപ്ഷനുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെ) നൽകണം, അതുവഴി മറ്റ് എൻബിഎഫ്സികൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉപയോഗിച്ച് അർത്ഥവത്തായ ഒരു താരതമ്യം നടത്താനും ഉപഭോക്താവിന് അറിവുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാനും കഴിയും.
3. വായ്പാ അപേക്ഷ സ്വീകരിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ, വായ്പാ അപേക്ഷകൾ എത്ര സമയത്തിനുള്ളിൽ തീർപ്പാക്കുമെന്ന് സൂചിപ്പിച്ചുകൊണ്ട് കമ്പനി അംഗീകാരം നൽകണം.
- 4.
5. അപേക്ഷാ ഘട്ടത്തിൽ, അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകൾ കമ്പനി സൂചിപ്പിക്കും.
6. ആവശ്യാനുസരണം, വായ്പാ അപേക്ഷയുടെ നിലവിലെ സ്ഥിതിയെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

2.2 ലോൺ അപ്രെസൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

1. വായ്പാ അപേക്ഷ വേഗത്തിൽ തീർപ്പാക്കുന്നതിന്, ഉപഭോക്താവ് സമർപ്പിച്ച വിവരങ്ങൾ അവലോകനം ചെയ്ത ശേഷം, ആവശ്യമെങ്കിൽ, കമ്പനി ഏതെങ്കിലും അധിക ഡാറ്റാ/വിവരങ്ങൾ ഉടൻ തേടേണ്ടതാണ്.
2. ലോണിന്റെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും കമ്പനി എഴുത്ത്, ഇംഗ്ലീഷിലോ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ, അനുമതി കത്ത് വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും രൂപത്തിലോ അറിയിക്കും, അതിൽ ഇവ ഉൾപ്പെടും:

- a) വാർഷിക പലിശ നിരക്ക് ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതമാണ് വായ്പാ തുക അനുവദിക്കുന്നത്.
 - b) വായ്പാ അക്കൗണ്ടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉപഭോക്താക്കൾ അടയ്ക്കേണ്ട വാർഷിക പിഴ പലിശ നിരക്കും ചാർജുകളും, അത് പ്രയോഗിക്കുന്ന രീതിയും.
 - c) വായ്പ ലഭിക്കാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവ് അനുമതിയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിക്കേണ്ടതുണ്ട്. നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അങ്ങനെ അംഗീകരിക്കുന്നത് കമ്പനി രേഖയിൽ സൂക്ഷിക്കും.
3. വായ്പാ തിരിച്ചടവ് വൈകിയാൽ ഈടാക്കുന്ന പിഴ ചാർജുകൾ വായ്പാ കരാറിൽ ബോൾഡ് അക്ഷരങ്ങളിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം.
 4. വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന/വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, കമ്പനി എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും വായ്പാ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ പ്രസക്തമായ അനുബന്ധങ്ങളുടെയും ഒരു പകർപ്പും നൽകും.

2.3 വായ്പ വിതരണവും നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലുമുള്ള മാറ്റങ്ങളും

1. വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, പ്രീപേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ മുതലായവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഉണ്ടാകുന്ന ഏതെങ്കിലും മാറ്റത്തെക്കുറിച്ച് കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് ഇംഗ്ലീഷിലോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ അറിയിപ്പ് നൽകും.
2. പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജുകളിലും വരുത്തുന്ന മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്നതാണ്. ബാധകമാകുന്നതുപോലെ, വായ്പാ കരാറിൽ ഈ കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.
3. കരാർ പ്രകാരമുള്ള പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം തിരിച്ചുപിടിക്കാനോ/ത്പരിതപ്പെടുത്താനോ ഉള്ള തീരുമാനം വായ്പാ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.
4. കടം വാങ്ങിയയാളുടെ പേരിൽ കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിന് നിയമപരമായ അവകാശത്തിനോ ലീനിയോ വിധേയമായി, എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോഴോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുക തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോഴോ കമ്പനി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും വിട്ടയക്കും. അത്തരമൊരു സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/പണമടയ്ക്കുന്നതുവരെ കമ്പനിക്ക് സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ കടം വാങ്ങിയയാൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും.

2.4 ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം-കമ്പനി അതിന്റെ ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ, ഒരു ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം സ്വീകരിക്കും, അത് കമ്പനി പിന്തുടരേണ്ട ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെ നിർവ്വചിക്കും. കമ്പനി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ഔട്ട്സോഴ്സ് ഏജൻസി നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങളും അത്തരമൊരു സംവിധാനം കൈകാര്യം ചെയ്യും.

2.5 എഫ്പിസി ആശയവിനിമയം നടത്തുന്നതിനുള്ള ഭാഷയും രീതിയും: കമ്പനി ഇംഗ്ലീഷ് ഭാഷയിൽ എഫ്പിസി നടപ്പിലാക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ആവശ്യമുള്ളിടത്തെല്ലാം, ഇംഗ്ലീഷ് ഭാഷ മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയാത്തതും പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ എഫ്പിസി ആവശ്യപ്പെടുന്നതുമായ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കമ്പനി പ്രാദേശിക/പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ എഫ്പിസി ലഭ്യമാക്കും.

2.6 പലിശ നിരക്കുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കോഡ്:

1. ഫണ്ടുകളുടെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ പരിഗണിച്ച്, ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ കമ്പനി ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിക്കുകയും വായ്പകൾക്കും മുൻകൂർ വായ്പകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുകയും ചെയ്യും.
2. കമ്പനി, അപേക്ഷാ ഫോമിലും അനുമതി കത്തിലും, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ പലിശ നിരക്ക്, റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനുകൾക്കുള്ള സമീപനം, വ്യത്യസ്ത വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാർക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തി എന്നിവ വെളിപ്പെടുത്തണം. പലിശ നിരക്കുകളും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും.
3. കമ്പനി അതിന്റെ വായ്പക്കാരെ വാർഷിക നിരക്ക് അറിയിക്കുകയും ബന്ധപ്പെട്ട വായ്പ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകൾ അവരെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

2.7 ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി: കമ്പനിക്ക് ബാധകമാകുമ്പോൾ, 'റിസർവ് ബാങ്ക്-ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021' പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്.

2.8 എഫ്പിസിയുടെ മറ്റ് ഘടകങ്ങൾ:

1. വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ ഒഴികെ (കടം വാങ്ങുന്നയാൾ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ) കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഇടപെടരുത്.
2. വായ്പാ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, സമ്മതമോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് വിധത്തിൽ, അതായത് കമ്പനിയിൽ നിന്നുള്ള എതിർപ്പോ ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ

അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം കൈമാറ്റം ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ നിബന്ധനകൾ പ്രകാരമായിരിക്കും.

3. സമ്മതിച്ച തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ ഉപഭോക്താവ് പാലിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, ബാധകമായ നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി കുടിശ്ശിക ഈടാക്കുന്നതിന് ഒരു നിർവ്വചിക്കപ്പെട്ട പ്രക്രിയ പിന്തുടരും. നോട്ടീസ് അയച്ചോ വ്യക്തിപരമായി സന്ദർശിച്ചോ ഉപഭോക്താവിനെ ഓർമ്മിപ്പിക്കുക, അല്ലെങ്കിൽ സെക്യൂരിറ്റി തിരികെ എടുക്കുക തുടങ്ങിയ നടപടികൾ ഈ പ്രക്രിയയിൽ ഉൾപ്പെട്ടേക്കാം. വീഴ്ച സംഭവിച്ചാൽ, കമ്പനിക്ക് കേസ് ഒരു റിക്കവറി ഏജൻസിന് റഫർ ചെയ്യാം. റിക്കവറി പ്രക്രിയയിൽ ഉപഭോക്താവിനെ ഉപദ്രവിക്കുന്നില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
4. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് തങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.
5. ബിസിനസ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് അനുവദിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടോ ലോണുകൾക്ക് കമ്പനി ഫോർക്ലോഷർ ചാർജ്ജുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ഈടാക്കില്ല.
6. ഉപഭോക്താവിന്റെ എല്ലാ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങളും രഹസ്യമായിരിക്കും കൂടാതെ ഉപഭോക്താവ് രേഖാമൂലം സമ്മതിച്ചില്ലെങ്കിൽ മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് വെളിപ്പെടുത്തുകയുമില്ല. എന്നിരുന്നാലും, ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ കമ്പനിക്ക് അത്തരം ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾ പങ്കിടാം/ വെളിപ്പെടുത്താം:
 - a) ഏതെങ്കിലും കോടതി, നിയമ നിർവ്വഹണ ഏജൻസി, ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾ, ആർബിട്രേഷൻ ബോർഡുകൾ, മറ്റ് ധനകാര്യ സ്ഥാപനം/ കമ്പനി, മറ്റ് ഏതെങ്കിലും നിയമപരമായ മറ്റ് നിയന്ത്രണ അതോറിറ്റി/ ബോഡി എന്നിവ ആവശ്യപ്പെടുന്ന ഡാറ്റാ/വിവരങ്ങൾ.
 - b) ഏതെങ്കിലും നിയമപരമായ/നിയമപരമായ/നിയമപരമായ ബാധ്യതകൾ പാലിക്കുന്നതിന്/ പാലിക്കുന്നതിന് കമ്പനി വിവരങ്ങൾ പങ്കിടുകയോ വെളിപ്പെടുത്തുകയോ ചെയ്യേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ.
 - c) പൊതുതാൽപ്പര്യമുള്ളതാണെങ്കിൽ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തുക.
 - d) ബാധകമായ നിയമം അനുസരിച്ച് കമ്പനിയുടെ താൽപ്പര്യം സംരക്ഷിക്കുന്നതിനായി വിവരങ്ങൾ പങ്കിടാനോ വെളിപ്പെടുത്താനോ നിർബന്ധിതരാണെങ്കിൽ.

3. ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന വായ്പകൾക്കുള്ള അധിക മാനദണ്ഡങ്ങൾ

- 3.1 ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമിലൂടെ കമ്പനി സ്വീകരിക്കുന്ന വായ്പകൾക്കുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങൾ-കമ്പനി ഏതെങ്കിലും ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോം വഴി വായ്പക്കാരെ കണ്ടെത്തുകയും/അല്ലെങ്കിൽ കുടിശ്ശിക ഈടാക്കുകയും ചെയ്യാൽ (സ്വന്തം ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമോ ഔട്ട്സോഴ്സ് പ്ലാറ്റ്ഫോമോ ആകട്ടെ), കമ്പനി ഈ

എഫ്പിസിയും ധനകാര്യ സേവനങ്ങളുടെയും ഐടി സേവനങ്ങളുടെയും ഔട്ട്സോഴ്സിംഗിനെക്കുറിച്ചുള്ള നിയന്ത്രണ നിർദ്ദേശങ്ങളും അക്ഷരപ്രതി പാലിക്കും.

കടം വാങ്ങുന്നവരെ കണ്ടെത്തുന്നതിനും/അല്ലെങ്കിൽ കുടിശ്ശിക ഈടാക്കുന്നതിനും കമ്പനി ഏതെങ്കിലും ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമിനെ ഏജൻറായി ഏർപ്പെടുത്തുകയാണെങ്കിൽ, കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കും:

1. ഏജൻറുമായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ പേരുകൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ വെളിപ്പെടുത്തും.
2. ഏജൻറുമായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ, ഉപഭോക്താവിനോട് ഏത് കമ്പനിയുടെ പേരിലാണോ ഇടപെടുന്നത്, ആ കമ്പനിയുടെ പേര് മുൻകൂട്ടി വെളിപ്പെടുത്താൻ നിർദ്ദേശിക്കേണ്ടതാണ്.
3. വായ്പ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് തൊട്ടുപിന്നാലെ, എന്നാൽ അനുമതി ലഭിച്ച ഉടൻ തന്നെ, കമ്പനിയുടെ ലെറ്റർ ഹെഡിൽ വായ്പക്കാർക്ക് അനുമതി കത്ത് നൽകുന്നതാണ്.
4. വായ്പ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും, വായ്പ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ അനുബന്ധങ്ങളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും, വായ്പകൾ അനുവദിക്കുന്ന/വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും നൽകും.
5. കമ്പനി ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ ഫലപ്രദമായ മേൽനോട്ടവും നിരീക്ഷണവും ഉറപ്പാക്കണം.
6. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ച് അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന് മതിയായ ശ്രമങ്ങൾ നടത്തണം.

3.2 ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ബിസിനസിന് പാലിക്കേണ്ട മാനദണ്ഡങ്ങൾ-
ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ബിസിനസിനായി കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന അധിക മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കും:

1. **വാർഷിക ശതമാന നിരക്ക് (എപിആർ):** ഡിജിറ്റൽ ലോണിന്റെ കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന ഫലപ്രദമായ വാർഷിക നിരക്കാണ് എപിആർ. ഫണ്ടുകളുടെ ചെലവ്, ക്രെഡിറ്റ് ചെലവും പ്രവർത്തന ചെലവും, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്, വെരിഫിക്കേഷൻ ചാർജ്ജുകൾ, മെയിന്റനൻസ് ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെ എല്ലാം ഉൾപ്പെടുന്ന ചെലവും മാർജിനും അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതായിരിക്കണം എപിആർ, കൂടാതെ പിഴ ചാർജ്ജുകൾ, വൈകിയുള്ള പേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ തുടങ്ങിയ കണ്ടിജന്റ് ചാർജ്ജുകൾ ഒഴിവാക്കുകയും വേണം.
2. **കുളിംഗ് ഓഫ്/ലുക്ക്-അപ്പ് കാലയളവ്:** ഒരു കുളിംഗ് ഓഫ്/ലുക്ക്-അപ്പ് പിരീഡ് എന്നത് റീഇലക്ഷൻ അതോറിറ്റിയുടെ ബോർഡ് നിർണ്ണയിക്കുന്ന സമയപരിധിയാണ്, കടം വാങ്ങുന്നയാൾ വായ്പ തുടരേണ്ടതില്ലെന്ന് തീരുമാനിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ ഡിജിറ്റൽ വായ്പകളിൽ നിന്ന് പുറത്തുകടക്കുന്നതിന് വായ്പക്കാർക്ക് ഇത് നൽകും.

3. ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ആപ്ലികൾ/പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ (ഡിഎൽഎ

4. **-കൾ):** ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ സേവനങ്ങൾ സുഗമമാക്കുന്ന ഉപയോക്തൃ ഇൻറർഫേസുള്ള മൊബൈൽ, വെബ് അധിഷ്ഠിത ആപ്ലിക്കേഷനുകൾ. റിസർവ് ബാങ്ക് പുറപ്പെടുവിച്ച നിലവിലുള്ള ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി ഏതെങ്കിലും ക്രെഡിറ്റ് ഫെസിലിറ്റേഷൻ സേവനങ്ങൾ വ്യാപിപ്പിക്കുന്നതിനായി റെഗുലേറ്റഡ് എൻറിറ്റികളുടെ (ആർഇഎസ്) ആപ്ലിക്കേഷനുകളും ആർഇഎസ് ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ലെൻഡിംഗ് സർവീസ് പ്രൊവൈഡർമാർ (എൽഎസ്പിഎസ്) നടത്തുന്ന ആപ്ലിക്കേഷനുകളും ഡിഎൽഎ -കളിൽ ഉൾപ്പെടും.
5. **വായ്പാ സേവന ഭാഗം (എൽഎസ്പിഎസ്):** റിസർവ് ബാങ്ക് പുറപ്പെടുവിച്ച നിലവിലുള്ള ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി, ആർഇഎസ് -കൾക്ക് വേണ്ടി, ഉപയോക്തൃ ഏറ്റെടുക്കൽ, അണ്ടർറെറ്റിംഗ് പിന്തുണ, വിലനിർണ്ണയ പിന്തുണ, സേവനം, നിരീക്ഷണം, നിർദ്ദിഷ്ട വായ്പയുടെയോ വായ്പാ പോർട്ട്ഫോളിയോയുടെയോ വീണ്ടെടുക്കൽ എന്നിവയിൽ വായ്പ നൽകുന്നയാളുടെ ഒന്നോ അതിലധികമോ പ്രവർത്തനങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ ഒരു ഭാഗം നിർവ്വഹിക്കുന്ന ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ ഏജൻ്റ്.
6. **പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവന ("കെഎഫ്എസ്"):** കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, ആർബിഎ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോർമാറ്റിൽ, കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ഒരു കെഎഫ്എസ് നൽകും. കീ ഫാക്റ്റ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിൽ (കെഎഫ്എസ്) വാർഷികാടിസ്ഥാനത്തിൽ പിഴ പലിശ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മുൻകൂട്ടി വെളിപ്പെടുത്തും. മറ്റ് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾക്ക് പുറമേ, കെഎഫ്എസിൽ ഇവ അടങ്ങിയിരിക്കും:
 - a) കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കുള്ള ഡിജിറ്റൽ ലോണുകളുടെ എല്ലാം ഉൾപ്പെടുന്ന ചെലവായി എപിആർ ന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ
 - b) വീണ്ടെടുക്കൽ സംവിധാനം,
 - c) ഡിജിറ്റൽ വായ്പ/ഫിൻടെക് സംബന്ധമായ കാര്യങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനായി പ്രത്യേകം രൂപകൽപ്പന ചെയ്ത പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ,
 - d) നിലവിൽ വിതരണം ചെയ്ത തീയതി മുതൽ 15 ദിവസത്തേക്ക് കൂളിംഗ്-ഓഫ്/ലൂക്ക്-അപ്പ് കാലയളവ് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നു.
7. **വായ്പ വിതരണം, സർവീസിംഗ്, തിരിച്ചടവ്:** എല്ലാ വായ്പാ സേവനങ്ങളും തിരിച്ചടവും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ കമ്പനിയുടെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിൽ നേരിട്ട് നടത്തണം. നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രണ മാനുവേൾ (ആർബിഎയുടെയോ മറ്റേതെങ്കിലും റെഗുലേറ്ററുടെയോ) പരിധിയിൽ വരുന്നതോ അല്ലെങ്കിൽ സഹ-വായ്പ ക്രമീകരണത്തിലോ നിർദ്ദിഷ്ട ഉപയോഗത്തിനായുള്ള വിതരണത്തിലോ ഉള്ളവ ഒഴികെ, എല്ലാ വായ്പാ വിതരണങ്ങളും എല്ലായ്പ്പോഴും കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്ക് നടത്തും, എന്നാൽ വായ്പ നേരിട്ട് അന്തിമ

ഗുണഭോക്താവിന്റെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്ക് വിതരണം ചെയ്യുകയാണെങ്കിൽ.

8. **ഫീസ്/ചാർജുകൾ അടയ്ക്കൽ:** കമ്പനി അതിന്റെ ലെൻഡിംഗ് സർവീസ് പ്രൊവൈഡറിന് ("എൽഎസ്പി ") നൽകേണ്ട ഏതെങ്കിലും ഫീസ്, ചാർജുകൾ മുതലായവ കമ്പനി നേരിട്ട് എൽഎസ്പി -ക്ക് നൽകും. കടം വാങ്ങുന്നവരിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന പിഴ പലിശ/ചാർജുകൾ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അത് വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുകയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതായിരിക്കും.
9. **ഉപഭോക്താവുമായി പങ്കിടേണ്ട നടപ്പിലാക്കിയ രേഖകളുടെ പകർപ്പ്-** കമ്പനി ഡിജിറ്റൽ ഒപ്പിട്ട രേഖകൾ (അതിന്റെ ലെൻഡർ ഹെഡിൽ), അതായത് കെഎഫ്എസ്, ലോൺ ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ സംഗ്രഹം, അനുമതി കത്ത്, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ മുതലായവ വായ്പാ കരാർ/ഇടപാടുകൾ നടപ്പിലാക്കുമ്പോൾ, കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തതും പരിശോധിച്ചുറപ്പിച്ചതുമായ ഇമെയിൽ/എസ്എംഎസ് വഴി സ്വയമേവ എത്തിച്ചേരുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം.
10. **എൽഎസ്സികളുടെ പട്ടിക-** കമ്പനി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷൻ ("ഡിഎൽഎ-കൾ")/ എൽഎസ്പി -കളുടെ പട്ടിക, അവർ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ സഹിതം അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കും.
11. **ഉൽപ്പന്ന വിവരം-** കമ്പനി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിഎൽഎ -കൾ, ഓൺ-ബോർഡിംഗ്/സൈൻ-അപ്പ് ഘട്ടത്തിൽ, ഉൽപ്പന്ന സവിശേഷതകൾ, വായ്പാ പരിധി, ചെലവ് മുതലായവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് മുന്നിൽ വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.
12. **റിക്കവറി ഏജൻസിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ-** വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്തും, വീണ്ടെടുക്കൽ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ ഒരു എൽഎസ്പിക്ക് കൈമാറുമ്പോഴോ അല്ലെങ്കിൽ വീണ്ടെടുക്കലിന് ഉത്തരവാദിയായ എൽഎസ്പിയിൽ മാറ്റം വരുത്തുമ്പോഴോ, വീണ്ടെടുക്കലിനായി കടം വാങ്ങുന്നയാളെ സമീപിക്കാൻ അധികാരമുള്ള റിക്കവറി ഏജൻസിയായി പ്രവർത്തിക്കുന്ന എൽഎസ്പിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാളെ അറിയിക്കും.
13. **കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലേക്കുള്ള ലിങ്ക്-** കമ്പനി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന DLA-കൾ/LSP-കൾ, ലോൺ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, ലെൻഡർ, എൽഎസ്പി, കസ്റ്റമർ കെയറിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ, സ്വകാര്യതാ നയങ്ങൾ, ആർബിട്രേഷൻ -യുടെ സാക്ഷ്യ പോർട്ടലിലേക്കുള്ള ലിങ്ക് എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള കൂടുതൽ/വിശദമായ വിവരങ്ങൾ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് ആക്സസ് ചെയ്യാൻ കഴിയുന്ന തരത്തിൽ അവരുടെ വെബ്സൈറ്റിലേക്കുള്ള ലിങ്ക് നൽകുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.

14. **മൂന്നാം കക്ഷികളുമായി ഡാറ്റ ശേഖരണം, ഉപയോഗം, പങ്കിടൽ-** കമ്പനിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഡിഎൽഎ -കൾ/ എൽഎസ്പി കൾ നടത്തുന്ന ഏതൊരു ഡാറ്റ/വ്യക്തിഗത വിവര ശേഖരണവും ആവശ്യമായിത്തീരുന്നതും കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ മുൻകൂർ വ്യക്തമായ സമ്മതത്തോടെയുമാണെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. കൂടാതെ, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ സമ്മതം നേടുന്നതിന് ഉദ്ദേശ്യം വെളിപ്പെടുത്തും. നിർദ്ദിഷ്ട ഡാറ്റ ഉപയോഗിക്കുന്നതിന് സമ്മതം നൽകാനോ നിരസിക്കാനോ, മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് വെളിപ്പെടുത്തൽ പരിമിതപ്പെടുത്താനോ, ഡാറ്റ നിലനിർത്താനോ, വ്യക്തിഗത ഡാറ്റ ശേഖരിക്കുന്നതിന് ഇതിനകം നൽകിയിട്ടുള്ള സമ്മതം പിൻവലിക്കാനോ, ആവശ്യമെങ്കിൽ ആപ്ലിനെ ഡാറ്റ ഇല്ലാതാക്കാനോ മറക്കാനോ ഉള്ള ഓപ്ഷൻ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകും.
15. ഫയലുകൾ, മീഡിയ, കോൺടാക്റ്റ് ലിസ്റ്റ്, കോൾ ലോഗുകൾ, ടെലിഫോണി ഫംഗ്ഷനുകൾ തുടങ്ങിയ മൊബൈൽ ഫോൺ ഉറവിടങ്ങൾ (കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ) ആക്സസ് ചെയ്യുന്നതിൽ നിന്ന് കമ്പനി അവരുടെ ഡിഎൽഎകളെ ബന്ധിപ്പിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ വ്യക്തമായ സമ്മതത്തോടെ മാത്രമേ ക്യാമറ, മൈക്രോഫോൺ, ലൊക്കേഷൻ അല്ലെങ്കിൽ ഓൺ-ബോർഡിംഗ്/കൈവെസി ആവശ്യകതകൾക്ക് ആവശ്യമായ മറ്റേതെങ്കിലും സൗകര്യം എന്നിവയ്ക്കായി കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് ഒറ്റത്തവണ ആക്സസ് എടുക്കാൻ കഴിയൂ. നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രണ ആവശ്യകത അനുസരിച്ച് അത്തരം പങ്കിടൽ ആവശ്യമുള്ള സന്ദർഭങ്ങളിൽ ഒഴികെ, മൂന്നാം കക്ഷികളുമായി വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ പങ്കിടുന്നതിന് മുമ്പ് കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ വ്യക്തമായ സമ്മതം വാങ്ങേണ്ടതാണ്.
16. **സമഗ്ര സ്വകാര്യതാ നയം-**കമ്പനിയിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിഎൽഎ -കൾക്കും എൽഎസ്പി -കൾക്കും ബാധകമായ നിയമങ്ങൾ, അനുബന്ധ നിയന്ത്രണങ്ങൾ, ആർബിട്രെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് അനുസൃതമായ ഒരു സമഗ്ര സ്വകാര്യതാ നയം ഉണ്ടെന്നും അത്തരം സ്വകാര്യതാ നയം പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമാണെന്നും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം. ഡിഎൽഎ വഴി വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ ശേഖരിക്കാൻ അനുവദിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷികളുടെ (ബാധകമാകുന്നിടത്ത്) വിശദാംശങ്ങളും സ്വകാര്യതാ നയത്തിൽ വെളിപ്പെടുത്തും.
17. **ക്രെഡിറ്റ് പരിധിയിൽ യാന്ത്രിക വർദ്ധനവ് ഇല്ല-**ഓരോ വർദ്ധനവിനും കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ വ്യക്തമായ സമ്മതം രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ, ക്രെഡിറ്റ് പരിധിയിൽ യാന്ത്രിക വർദ്ധനവ് ഉണ്ടാകില്ലെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
18. **നോഡൽ ഓഫീസർ കം പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ-**ഫിൻടെക്/ ഡിജിറ്റൽ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ/ വായ്പക്കാർ ഉന്നയിക്കുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾ എന്നിവ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് അനുയോജ്യമായ ഒരു

നോഡൽ ഓഫീസർ കം ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ ഓഫീസർ ഉണ്ടെന്ന് കമ്പനിയും അവർ നിയമിച്ചിരിക്കുന്ന എൽഎസ്സികളും ഉറപ്പാക്കണം. പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർമാരുടെ കോൺടാക്റ്റ് വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റുകളിലും അതിന്റെ എൽഎസ്സികളിലും ഡിഎൽഎകളിലും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകുന്ന കെഎഫ്എസിലും വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കണം. കൂടാതെ, പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള സൗകര്യം ഡിഎൽഎയിലും അതത് വെബ്സൈറ്റുകളിലും ലഭ്യമാക്കണം. കമ്പനിയുടെ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്ത ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം അനുബന്ധം-1-നൊപ്പം ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

19. **സാങ്കേതിക മാനദണ്ഡങ്ങൾ** -ഡിജിറ്റൽ വായ്പ ഏറ്റെടുക്കുന്നതിന് ആർബിഎയും മറ്റ് ഏജൻസികളും നിർദ്ദേശിക്കുന്നതോ കാലാകാലങ്ങളിൽ വ്യക്തമാക്കുന്നതോ ആയ സൈബർ സുരക്ഷയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവിധ സാങ്കേതിക മാനദണ്ഡങ്ങൾ/ ആവശ്യകതകൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനിയും അവരുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എൽഎസ്സികളും ഉറപ്പാക്കണം.

20. **ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾക്ക് ("സിഐസി") റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യൽ** -കമ്പനി അവരുടെ ഡിഎൽഎകൾ വഴിയും/അല്ലെങ്കിൽ എൽഎസ്സികളുടെ ഡിഎൽഎകൾ വഴിയും നടത്തുന്ന ഏതൊരു വായ്പയും അതിന്റെ സ്വഭാവം/കാലയളവ് പരിഗണിക്കാതെ CIC-കൾക്ക് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം. ഹ്രസ്വകാല, സുരക്ഷിതമല്ലാത്ത/സുരക്ഷിത ക്രെഡിറ്റുകൾ അല്ലെങ്കിൽ മാറ്റിവച്ച പേയ്മെന്റുകൾ ഉൾപ്പെടുന്ന ഒരു വ്യാപാര പ്ലാറ്റ്ഫോമിലൂടെ കമ്പനിയും/അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന എൽഎസ്സികളും ഘടനാപരമായ ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വിപുലീകരണം കമ്പനി സിഐസി-കൾക്ക് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യേണ്ടതുണ്ട്.

4. ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം

എഫ്പിസിയുടെ പാലിക്കൽ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് വർഷം തോറും അവലോകനം ചെയ്യും, കൂടാതെ ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനം ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ സമിതി (സിപിസി) അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അവലോകനം ചെയ്യും. ഇതുസംബന്ധിച്ച ഒരു ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് സിപിസി ഇടയ്ക്കിടെ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കും.

5. എഫ്പിസിയുടെ അവലോകനം

വർഷത്തിൽ ഒരിക്കലെങ്കിലും അല്ലെങ്കിൽ റെഗുലേറ്ററി ഭേദഗതികൾ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റെന്തെങ്കിലും ആവശ്യമായി വരുമ്പോൾ എഫ്പിസി ബോർഡ് അവലോകനം ചെയ്യും. ഈ എഫ്പിസി-യിൽ അടങ്ങിയിരിക്കുന്ന എന്തും, നിലവിലുള്ള ഏതെങ്കിലും നിയമങ്ങൾ/നിയമങ്ങൾ, നിയമങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ പരിഷ്കരണം അല്ലെങ്കിൽ ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും പുതിയ നിയമത്തിന്റെ നിയമനിർമ്മാണം എന്നിവ പരിഗണിക്കാതെ തന്നെ, അത്തരം നിയമത്തിന് കീഴിലുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ, നിയമങ്ങൾ/നിയമങ്ങൾ

അല്ലെങ്കിൽ നിയമനിർമ്മാണം എന്നിവ ഈ എഫ്ഐസി-യെക്കാൾ നിലനിൽക്കും.

അനുബന്ധം 1

ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ബിസിനസ്സ്, ഔട്ട്സോഴ്സ് സേവനങ്ങൾ എന്നിവയുടെ കമ്പനിയുടെ വായ്പാ ബിസിനസ്സുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോഴും ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുമ്പോഴും കമ്പനി, ജീവനക്കാർ, പ്രതിനിധികൾ എന്നിവർക്ക് ഈ ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ബാധകമാകും.

- 1. പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ചാനലുകൾ:** കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ച് പരാതിയോ പരാതിയോ ഉള്ള ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനും ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും മാർഗങ്ങളിലൂടെ കമ്പനിക്ക് എഴുതാം:
 - a) **ഇമെയിൽ:** info@edgrofin.com
 - b) **വിളിക്കേണ്ട നമ്പർ:** +91- 7669571400
 - c) **വിലാസത്തിലുള്ള കത്ത്:** കസ്റ്റമർ സർവീസ് ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ്, എഡ്ഗ്രോ ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്, രണ്ടാം നില, നമ്പർ: 1614/1615, എൻസൈം, 7-ാം ഫോറം കോസ്റ്റ്, 19-ാം മെയിൻ റോഡ്, സെക്ടർ 1, എച്ച്എസ്ആർ ലേഔട്ട്, ബാംഗ്ലൂർ, കർണാടക, 560102
- 2. പരാതി എങ്ങനെ സമർപ്പിക്കണം:** കമ്പനിയിൽ ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകുമ്പോഴോ പരാതി നൽകുമ്പോഴോ ഉപഭോക്താക്കൾ ആവശ്യമായ വായ്പാ വിശദാംശങ്ങൾ അതായത് ലോൺ അക്കൗണ്ട് നമ്പർ, ഫീഡ്ബാക്ക്/ നിർദ്ദേശം/ പരാതി എന്നിവയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ, ഫോൺ നമ്പർ, ഇ-മെയിൽ ഐഡി എന്നിവയുടെയുള്ള സാധുവായ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ എന്നിവ നൽകേണ്ടതുണ്ട്.
- 3. ഉപഭോക്താവ് എപ്പോൾ മറുപടി പ്രതീക്ഷിക്കണം-ഓരോ ഉപഭോക്താവിന്റേയും അന്വേഷണവും/പരാതിയും സവിശേഷമായതിനാൽ, ആന്തരിക അന്വേഷണത്തിന് ശേഷം പരാതി പരിഹരിക്കാൻ 4 ആഴ്ച വരെ എടുത്തേക്കാം. കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, കമ്പനി അതിനെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ ബോധവാന്മാരാക്കും.**
- 4. കമ്പനിക്കുള്ളിലെ സംഘർഷം-** കമ്പനിക്കെതിരായ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി പൊതുജനങ്ങൾക്ക് സമീപിക്കാവുന്ന പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും ചുവടെ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്നു:
 - a) **ഗുരു പ്രസാദ്,**
പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ,
എഡ്ഗ്രോ ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്,
രണ്ടാം നില, നമ്പർ: 1614/1615, എൻസൈം, 7-ാം ഫോറം കോസ്റ്റ്,
19-ാം മെയിൻ റോഡ്, സെക്ടർ 1, എച്ച്എസ്ആർ ലേഔട്ട്,
ബാംഗ്ലൂർ, കർണാടക, 560102

b) ഇമെയിൽ: edgro@edgrofin.com

c) ടെൽ: +91-7669571400

5. ആർബിട്രേഷൻ വിവരങ്ങൾ കൈമാറുന്നതിനുള്ള ചാനലുകൾ- കമ്പനി ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി/തർക്കം പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് താഴെപ്പറയുന്നവർക്ക് എഴുതി ആർബിട്രേഷൻ അറിയിക്കാവുന്നതാണ്:

a) ജനറൽ മാനേജർ ഇൻ-ചാർജ്, മേൽനോട്ട വകുപ്പ്, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, 10/3/8, ന്യൂപത്ഥം റോഡ്, ബെംഗളൂരു- 560001; ഇമെയിൽ: blssmbangalore@rbi.org.in

b) ഇതിനായി രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിട്ടുള്ള പോർട്ടൽ വഴി ആർബിട്രേഷൻ ഓൺലൈനായി പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്. (<https://cms.rbi.org.in/>) കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ RBI സച്ചേ പോർട്ടൽ അതായത് ലിങ്കിൽ ലഭ്യമാണ് ([https://sachet.rbi.org.in /](https://sachet.rbi.org.in/)).

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റേയും ജിആർഒയുടെയും പ്രദർശനം - കമ്പനി അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും ഓരോ ബ്രാഞ്ചിലും കമ്പനി സ്വീകരിച്ചിരിക്കുന്ന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച രീതിയിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും. ജിആർഒ -യുടെ കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റുകളിലും ശാഖകളിലും, അതിന്റെ എൽഎസ്പി -കളിലും, അതത് ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷനുകളിലും ("ഡിഎൽഎ -കൾ") കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകുന്ന പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവനയിലും വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കും. കൂടാതെ, പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാനുള്ള സൗകര്യം ഡിഎൽഎ യിലും അതത് വെബ്സൈറ്റുകളിലും ലഭ്യമാക്കും. ഫോമിന്റെ മുകളിൽ

<FPC യുടെ അവസാനം>