

निष्पक्ष प्रथा संहिता (एफ पी सी)

इत्यस्य

एडग्रो वित्त निजी लिमिटेड

**विषयवस्तु**

|                                                                    |   |
|--------------------------------------------------------------------|---|
| 1. पृष्ठभूमि: उद्देश्यं प्रयोज्यता च                               |   |
| 1.1 पृष्ठभूमि.....                                                 | 3 |
| 1.2 एफपीसी इत्यस्य प्रयोजनम्.....                                  | 3 |
| 1.3 एफपीसी इत्यस्य प्रयोज्यता.....                                 | 3 |
| 2. कम्पनीयाः सर्वेषु ऋणप्रदानक्रियासु प्रयोज्यः एकरूपसङ्केताः..... | 3 |
| 2.1 ऋणस्य आवेदनानि तस्य प्रसंस्करणं च.....                         | 3 |
| 2.2 ऋणमूल्यांकनस्य नियमाः शर्ताः च.....                            | 4 |
| 2.3 ऋणस्य वितरणं नियमशर्तयोः परिवर्तनं च.....                      | 4 |
| 2.4 ग्राहकशिकायतया निवारणतन्त्रम्.....                             | 4 |
| 2.5 भाषा तथा एफपीसी संचारविधिः.....                                | 4 |
| 2.6 व्याजदरस्य विषये संहिता.....                                   | 5 |
| 2.7 लोकपाल योजना.....                                              | 5 |
| 2.8 एफपीसी इत्यस्य अन्ये तत्त्वानि.....                            | 5 |
| 3. डिजिटल ऋणमञ्चे स्रोतः प्राप्तानां ऋणानां अतिरिक्तमान्यताः.....  | 6 |
| 3.1 डिजिटल ऋणमञ्चस्य उपरि कम्पनीद्वारा स्रोतः ऋणस्य मानदण्डाः..... | 6 |
| 3.2 डिजिटल ऋणव्यापारस्य कृते अनुसरणीयाः मानदण्डाः.....             | 6 |
| 4. संचालकमण्डलस्य उत्तरदायित्व.....                                | 8 |
| 5. एफपीसी इत्यस्य समीक्षा.....                                     | 8 |
| 6. ग्राहकशिकायतनिवारणतन्त्रम्.....                                 | 8 |

## 1. पृष्ठभूमि, उद्देश्य एवं प्रयोज्यता

### 1.1 पृष्ठभूमि

एडीजीआरओ वित्त प्राइवेट लिमिटेड ("कम्पनी") भारतीय रिजर्वबैंक अधिनियम, १९३४ इत्यस्य धारा ४५-आईए इत्यस्य अन्तर्गत भारतीय रिजर्वबैंक ('आरबीआई') पञ्जीकृता गैर-बैंकिंग वित्तीय कम्पनी ("एनबीएफसी") अस्ति।

कम्पनी, आधारस्तर एनबीएफसीरूपेण, मुख्यनिर्देशन – भारतीय रिजर्वबैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कम्पनी – स्केल आधारित नियमन) निर्देशाः, २०२३ इत्यस्य अनुपालनं कर्तुं आवश्यकम् अस्ति।

आरबीआई निर्देशानुसारं 'निष्पक्षप्रथासंहिताविषये मार्गदर्शिकाः' ("एफपीसीविषये मार्गदर्शिकाः") निर्धारिताः सन्ति। ततः परं आरबीआई इत्यनेन 02 सितम्बर 2022 दिनाङ्कस्य अधिसूचना vide 'डिजिटल ऋणदानस्य मार्गदर्शिकाः' निर्धारिताः तदनुसारं कम्पनी एनबीएफसी इत्यस्य रूपेण या डिजिटल ऋणदानस्य विषये अस्ति, तस्याः आरबीआई निर्देशानां तथा डिजिटल ऋणदानस्य मार्गदर्शिकानां अनुपालनं आवश्यकम् अस्ति।

उपर्युक्तनियामक आवश्यकतानां दृष्ट्या कम्पनी स्वस्य निदेशकमण्डलस्य ("मण्डलस्य") अनुमोदनेन एतत् निष्पक्षप्रथासंहिता ("एफ पी सी") अङ्गीकृतवती अस्ति।

### 1.2 एफपीसी इत्यस्य उद्देश्यम्

एफपीसी इत्यस्य उद्देश्यं यथा निम्नलिखितम् अस्ति : १.

- स्वग्राहकैः/ ऋणग्राहिभिः सह व्यवहारं कुर्वन् निष्पक्षं पारदर्शकं च व्यावसायिकप्रथाः कार्यान्वितुं।
- पारदर्शिता वर्धयितुं येन ग्राहकाः कम्पनीद्वारा प्रदत्तानां उत्पादानाम्/ सेवानां विषये उत्तमतया अवगताः भवेयुः।
- ऋणानां अग्रिमाणां च वसूलीं कुर्वन् अनुबन्धदायित्वस्य तथा कानूनीरूपेण वैधप्रधानां पालनं सुनिश्चितं कर्तुं।

### 1.3 एफपीसी इत्यस्य प्रयोज्यता

इदं एफ पी सी कम्पनीयाः ऋणव्यापारसञ्चालनस्य सर्वेषु पक्षेषु प्रवर्तते यत्र डिजिटलऋणदानं, विपणनं, ऋणस्य उत्पत्तिः, प्रसंस्करणं, सेवाकरणं, संग्रहणक्रियाकलापाः इत्यादयः सन्ति एफ पी सी इत्यस्य एतत् संस्करणं, एकवारं बोर्डेन अनुमोदितं चेत्, एफ पी सी इत्यस्य पूर्ववर्तिनां सर्वेषां संस्करणानाम्, यदि अस्ति, तस्य स्थानान्तरं करिष्यति।

## 2. कम्पनीयाः सर्वेषु ऋणप्रदानक्रियासु प्रयोज्यः एकरूपसंहिताः

### 2.1 ऋणस्य आवेदनानि तस्य प्रक्रिया च

- कम्पनीद्वारा ग्राहकं प्रति सर्वे संचाराः आङ्ग्लभाषायां वा कम्पनीयाः ग्राहकेन यथा अवगता भाषायां वा भविष्यन्ति।
- आवेदनपदे ग्राहकैः सह पारदर्शिता सुनिश्चित्य कम्पनी सर्वाणि आवश्यकानि सूचनानि प्रदास्यति ये ग्राहकस्य हितं प्रभावितं कुर्वन्ति। एतादृशी सूचना (यस्मिन् आवेदनस्य संसाधनार्थं देयः आवश्यकशुल्काः/शुल्काः, यदि सन्ति,, ऋणप्रस्तावस्य अस्वीकारस्य सन्दर्भे अप्रतिदेयशुल्काः, पूर्वभुगतानविकल्पाः इत्यादयः) प्रदत्ताः भविष्यन्ति येन अन्यैः एनबीएफसीभिः प्रस्तावितैः नियमैः शर्तैः सह सार्थकतुलना क्रियते तथा च ग्राहकेन सूचितनिर्णयाः गृहीतुं शक्यन्ते।
- कम्पनी ऋणानुरोधस्य प्राप्तेः अनन्तरं स्वीकृतिं प्रदास्यति, यत्र ऋणानुरोधानाम् निस्तारणं यस्मिन् समये भविष्यति इति सूचयति।

- 4.
5. कम्पनी, आवेदनपदे, आवेदनपत्रेण सह प्रस्तूयमाणानि दस्तावेजानि सूचयिष्यति।
6. ग्राहकं स्वस्य ऋणानुरोधस्य स्थितिविषये सूचितं भविष्यति, यथा यदा आवश्यकं भवति।

## 2.2 ऋणमूल्यांकनस्य नियमाः शर्ताः च

1. कम्पनी ग्राहकेन प्रदत्तसूचनायाः समीक्षां कृत्वा ऋणानुरोधस्य शीघ्रं निष्कासनं सुलभं कर्तुं आवश्यकं चेत् शीघ्रमेव किमपि अतिरिक्तं आँकडा/सूचनं अन्वेषयिष्यति।
2. कम्पनी ऋणस्य प्रमुखनियमान् शर्ताः लिखितरूपेण, आङ्ग्लभाषायां वा यथा स्वग्राहकेन अवगतं भाषायां, स्वीकृतिपत्रस्य माध्यमेन वा अन्यरूपेण लिखितरूपेण वा प्रसारयिष्यति, यस्मिन् अन्तर्भवति:
  - a) ऋणस्य राशिः वार्षिकव्याजदरसहितं नियमशर्तैः सह स्वीकृता भवति।
  - b) दंडात्मकव्याजदरः (वार्षिकीकृतः) तथा ग्राहकैः स्वस्य ऋणलेखायाः तस्य अनुप्रयोगस्य पद्धतेः च सम्बन्धे देयशुल्काः।
  - c) ग्राहकः ऋणस्य लाभं ग्रहीतुं इच्छति चेत् अनुमोदनस्य नियमानाम् अङ्गीकारं दातुं बाध्यः भविष्यति। नियमानाम् एतादृशानां कोऽपि स्वीकारः कम्पनीद्वारा अभिलेखे एव स्थापितः भविष्यति।
3. ऋणस्य विलम्बेन परिशोधनार्थं गृहीताः दण्डशुल्काः ऋणसम्झौते गाढवर्णेन उल्लिखिताः भविष्यन्ति।
4. कम्पनी ऋणसम्झौतेः प्रतिलिपिं ऋणसम्झौते उद्धृतानां सर्वेषां प्रासंगिकपरिवेशानां प्रतिलिपिना सह ऋणस्य स्वीकृति/वितरणस्य समये सर्वेभ्यः ऋणग्राहिभ्यः प्रदास्यति।

## 2.3 ऋणस्य वितरणं तथा नियमशर्तयोः परिवर्तनम्

1. कम्पनी स्वऋणग्राहिभ्यः आङ्ग्लभाषायां सूचनां दास्यति, अथवा ऋणग्राहकेन अवगता भाषायां वितरणकार्यक्रमे, व्याजदरेण, सेवाशुल्केन, पूर्वभुगतानशुल्केन इत्यादिभिः सह सम्बद्धपरिवर्तनानि सहितं नियमशर्तयोः किमपि परिवर्तनस्य विषये सूचनां दास्यति।
2. व्याजदरेषु शुल्केषु च परिवर्तनं सम्भाव्यरूपेण प्रभावी भविष्यति। अस्मिन् विषये उपयुक्ता शर्तः ऋणसम्झौते समाविष्टा भविष्यति, यथा प्रयोज्यम्।
3. सम्झौतेः अन्तर्गतं भुक्तिं वा कार्यप्रदर्शनं वा पुनः आह्वयितुं/ त्वरितुं निर्णयः ऋणसम्झौतेन सह सङ्गतः भविष्यति।
4. कम्पनी सर्वेषां बकायानां पुनर्भुक्तिं कृत्वा अथवा ऋणग्राहकस्य विरुद्धं कम्पनीयाः अन्यस्य दावस्य कृते कस्यापि वैधस्य अधिकारस्य वा ग्रहणाधिकारस्य वा अधीनं ऋणस्य बकाया राशिस्य साक्षात्कारे सर्वाणि प्रतिभूतिपत्राणि विमोचयिष्यति। यदि एतादृशस्य सेटऑफ-अधिकारस्य प्रयोगः करणीयः अस्ति तर्हि ऋणग्राहकं शेषदावानां विषये पूर्णविवरणेन सह तस्यैव विषये सूचना दीयते तथा च तादृशानां शर्तानाम् अन्तर्गतं कम्पनी सम्बन्धितदावानां निराकरणं/ भुक्तिपर्यन्तं प्रतिभूतीनां धारणस्य अधिकारिणी अस्ति।

**2.4 ग्राहक शिकायत निवारण तन्त्र-** 1.1. कम्पनी, स्वस्य निदेशकमण्डलस्य अनुमोदनेन, ग्राहकशिकायतनिवारणनीतिं स्वीकुर्यात्, या कम्पनीद्वारा अनुसरणीयं ग्राहकशिकायतनिवारणतन्त्रं परिभाषयिष्यति। एतादृशं तन्त्रं कम्पनीद्वारा नियोजितेन कस्यापि बहिःनिर्मितसंस्थायाः प्रदत्तसेवासम्बद्धानां विषयाणां विषये अपि निबद्धं भविष्यति।

**2.5 भाषा तथा एफ पी सी संचारस्य प्रकारः :** 1. कम्पनी आङ्ग्लभाषायां एफ पी सी स्थापयिष्यति। परन्तु यत्र यत्र आवश्यकं तत्र तत्र कम्पनी आङ्ग्लभाषां अवगन्तुं असमर्थानां ग्राहकानाम् कृते क्षेत्रीय/ लोकभाषासु अपि एफपीसी उपलब्धं करिष्यति तथा च लोकभाषायां एफपीसी अनुरोधं करिष्यति।

**2.6 व्याजदरस्य विषये संहिता : १.**

1. कम्पनी स्वस्य बोर्डस्य अनुमोदनेन धनस्य मूल्यं, मार्जिनं, जोखिमप्रीमियमं च इत्यादीनां प्रासंगिककारकाणां विचारेण व्याजदरप्रतिरूपं स्वीकुर्यात् तथा च ऋणस्य अग्रिमस्य च कृते व्याजस्य दरं निर्धारयिष्यति।
2. कम्पनी आवेदनपत्रे स्वीकृतिपत्रे च स्वस्य ऋणग्राहकस्य व्याजदरेण, जोखिमस्य ग्रेडेशनस्य दृष्टिकोणं, ऋणग्राहकानाम् विभिन्नवर्गभ्यः भिन्नव्याजदरेण गृहीतुं तर्कं च प्रकटयिष्यति। जोखिमस्य ग्रेडेशनार्थं व्याजस्य दराः, दृष्टिकोणं च कम्पनीयाः जालपुटे अपि उपलभ्यन्ते।
3. कम्पनी स्वऋणग्राहिभ्यः वार्षिकदरेण सूचयिष्यति यत् तेभ्यः सटीकदराणां विषये अवगतं करिष्यति यत् तत्तत् ऋणलेखे शुल्कं गृहीतं भविष्यति।

**2.7 लोकपाल योजना : १.कम्पनी 'रिजर्वबैङ्क'- एकीकृतलोकपालयोजना, २०२१' इत्यस्य अनुपालनं सुनिश्चितं करिष्यति, यथा तथा यदा कम्पनीयां प्रयोज्यः भवति।****2.8 एफपीसी इत्यस्य अन्ये तत्त्वानि : १.**

1. ऋणसम्झौते: नियमाः शर्ताः च प्रदत्तान् प्रयोजनान् विहाय ऋणग्राहकस्य कार्येषु हस्तक्षेपं कर्तुं कम्पनी निवृत्ता भविष्यति (यावत् ऋणग्राहकेन पूर्वं न प्रकटिता सूचना न लक्षिता)।
2. ऋणखाते: स्थानान्तरणार्थं ऋणग्राहकात् अनुरोधस्य प्राप्ते: सन्दर्भे सहमति: अथवा अन्यथा अर्थात् कम्पनीतः आक्षेपः, यदि अस्ति, अनुरोधस्य प्राप्ते: तिथ्याः 21 दिवसेषु प्रसारितः भविष्यति। एतादृशं स्थानान्तरणं प्रयोज्यकानूनानां अनुरूपं पारदर्शी अनुबन्धशर्तानाम् अनुसारं भविष्यति।
3. यदि ग्राहकः सहमतस्य पुनर्भुक्तिकार्यक्रमस्य अनुपालनं न करोति तर्हि बकायाप्राप्त्यर्थं प्रयोज्यकानूनानुसारं परिभाषितप्रक्रिया अनुसृता भविष्यति। अस्मिन् प्रक्रियायां सूचनां प्रेषयित्वा अथवा व्यक्तिगतं भ्रमणं कृत्वा/अथवा सुरक्षायाः पुनः स्वामित्वं, यदि अस्ति तर्हि ग्राहकं स्मारयितुं इत्यादीनि कार्याणि समाविष्टानि भवितुम् अर्हन्ति। डिफॉल्ट् इत्यस्य सन्दर्भे कम्पनी प्रकरणं पुनर्प्राप्ति-एजेण्टं प्रति निर्दिष्टुं शक्नोति । कम्पनी सुनिश्चितं करिष्यति यत् तस्याः पुनर्प्राप्तिप्रक्रियायां ग्राहकस्य उत्पीडनं न भवति।
4. कम्पनी सुनिश्चितं करिष्यति यत् तस्याः कर्मचारीः ग्राहकैः सह समुचितरूपेण व्यवहारं कर्तुं पर्याप्तरूपेण प्रशिक्षिताः सन्ति।
5. कम्पनी व्यावसायिकं विहाय अन्यप्रयोजनार्थं व्यक्तिगतऋणग्राहकानाम् अनुमोदितेषु कस्यापि फ्लोटिंग् रेट अवधिऋणस्य उपरि फौजदारीशुल्कं/ पूर्वभुगतानदण्डं न गृहीयात्।
6. ग्राहकस्य सर्वाणि व्यक्तिगतसूचनानि गोपनीयानि भविष्यन्ति, यावत् ग्राहकेन लिखितरूपेण सहमतिः न भवति तावत् कस्मैचित् तृतीयपक्षाय न प्रकटिता भविष्यति। तथापि, कम्पनी निम्नलिखितपरिस्थितौ कस्मिन् अपि परिस्थितौ एतादृशीग्राहकसूचनाः साक्षां/ प्रकटयितुं शक्नोति:
  - a) यदि कस्यापि न्यायालयेन, कानूनप्रवर्तनसंस्थायाः, ऋणसूचनाकम्पनीभिः, आरबीआई, बैंकैः, अन्यवित्तीयसंस्था/कम्पनी, अन्येन च वैधानिकेन अन्येन नियामकप्राधिकरणेन/ निकायेन च आँकडा/सूचना याचिता.
  - b) यदि कम्पनी कस्यापि कानूनी/ वैधानिक/ नियामकदायित्वस्य अनुपालनाय/ पालनाय सूचनां साक्षां कर्तुं/ प्रकटयितुं आवश्यकं भवति।
  - c) यदि सूचनां प्रकाशयितुं जनहिते अस्ति।
  - d) यदि कम्पनी प्रयोज्यकानूनानुसारं स्वहितस्य रक्षणार्थं सूचनां साक्षां/ प्रकटयितुं अपेक्षिता अस्ति।

**3. डिजिटल ऋणमञ्चे स्रोतः प्राप्तानां ऋणानां अतिरिक्तमान्यता:**

**3.1 डिजिटल ऋणमञ्चस्य उपरि कम्पनीद्वारा स्रोतः ऋणस्य मानदण्डाः-**यस्मिन् सन्दर्भे, कम्पनी ऋणग्राहकानाम् स्रोतः भवति तथा/वा कस्यापि डिजिटलऋणमञ्चस्य माध्यमेन बकाया वसूली करोति (स्वकीयं डिजिटलऋणमञ्चं वा बहिःनिर्मितमञ्चं वा), कम्पनी अस्य एफ् पी सी तथा वित्तीयसेवानां ITसेवानां च आउटसोर्सिंग् विषये नियामकनिर्देशानां, अक्षरशः भावनायां च पालनं करिष्यति। यदि कम्पनी ऋणग्राहकानाम् स्रोतः कर्तुं तथा/वा बकाया वसूलीयै स्वस्य एजेण्टरूपेण कस्यापि डिजिटलऋणमञ्चस्य नियोजयति तर्हि कम्पनी निम्नलिखितनिर्देशानां पालनं सुनिश्चितं करिष्यति:

1. एजेण्टरूपेण नियोजितानां डिजिटलऋणमञ्चानां नामानि कम्पनीयाः जालपुटे प्रकटितानि भविष्यन्ति।
2. एजेण्टरूपेण नियोजिताः डिजिटलऋणमञ्चाः ग्राहकाय पूर्वमेव प्रकटयितुं निर्देशिताः भविष्यन्ति, यस्याः कृते ते तस्य सह सेवादं कुर्वन्ति तस्य कम्पनीयाः नाम।
3. अनुमोदनस्य अनन्तरं तत्क्षणमेव परन्तु ऋणसम्झौतेः निष्पादनात् पूर्वं कम्पनीयाः पत्रशिरसि ऋणग्राहकाय स्वीकृतिपत्रं निर्गतं भविष्यति।
4. ऋणसम्झौते उद्धृतानां सर्वेषां परिसरानाम् प्रत्येकस्य प्रतिलिपिना सह ऋणसम्झौतेः प्रतिलिपिः ऋणस्य अनुमोदनसमये/वितरणस्य समये सर्वेभ्यः ऋणग्राहिभ्यः प्रदत्ता भविष्यति।
5. कम्पनीद्वारा नियोजितेषु डिजिटलऋणप्रदानमञ्चेषु प्रभावी निरीक्षणं निरीक्षणं च सुनिश्चितं भविष्यति।
6. शिकायतनिवारणतन्त्रस्य विषये जागरूकतानिर्माणं प्रति पर्याप्तप्रयत्नाः क्रियन्ते।

**3.2 डिजिटल ऋणव्यापारस्य कृते अनुसरणीयाः मानदण्डाः-** कम्पनी स्वस्य डिजिटल-ऋण-व्यापारस्य कृते निम्नलिखित-अतिरिक्त-मान्यतानां अनुपालनं सुनिश्चितं करिष्यति:

1. **वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) :** १.एपीआर अङ्गीयऋणस्य ऋणग्राहकाय गृहीतः प्रभावी वार्षिकीकृतः दरः अस्ति। एपीआर निधिव्ययः, ऋणव्ययः परिचालनव्ययः च, प्रसंस्करणशुल्कं, सत्यापनशुल्कं, अनुरक्षणशुल्कम् इत्यादीन् सहितं सर्वसमावेशीव्ययस्य मार्जिनस्य च आधारेण भवितुमर्हति, तथा च दण्डशुल्कं, विलम्बेन भुगतानशुल्कं इत्यादीन् आकस्मिकशुल्कान् बहिष्कृत्य भवितुमर्हति।
2. **शीतलन-अवलोकन-अवधिः :** १.शीतलन/ लुक-अप अवधिः आरई बोर्डेन निर्धारितसमयविण्डो भवति यत् निर्गमनस्य डिजिटलऋणानां कृते ऋणग्राहिभ्यः दीयते, यद्यपि ऋणग्राहकः ऋणं निरन्तरं न कर्तुं निर्णयं करोति।
3. **डिजिटल ऋण-अनुप्रयोगाः/मञ्चाः ( डीएलएस):** उपयोक्तृ-अन्तरफलकेन सह चल-जाल-आधारित-अनुप्रयोगाः ये डिजिटल-ऋण-सेवानां सुविधां कुर्वन्ति। डीएलए-मध्ये रिजर्वबैङ्केन जारीकृतानां विद्यमान-आउटसोर्सिंग-मार्गदर्शिकानां अनुरूपं कस्यापि ऋण-सुविधा-सेवा-विस्तारार्थं आरई-द्वारा नियोजितानां ऋण-सेवाप्रदातृणां (एलएसपी) द्वारा संचालितानाम् एप्स-सहितं विनियमित-संस्थानां (आरई-) अपि च समाविष्टाः भविष्यन्ति।
4. **ऋणसेवाप्रदाता (एलएसपी):** विनियमितसंस्थायाः एजेण्टः यः रिजर्वबैङ्केन जारीकृतानां विद्यमान-आउटसोर्सिंग-मार्गदर्शिकानां अनुरूपं ग्राहक-अधिग्रहणे, अण्डरराइटिंग-समर्थने, मूल्यनिर्धारणसमर्थने, सेवा-निरीक्षणे, विशिष्ट-ऋणस्य अथवा ऋण-विभागस्य वसूलीयां, ऋणदातुः एकं वा अधिकं कार्यं वा तस्य भागं वा निर्वहति।
5. **मुख्यतथ्यवक्तव्यं (" केएफएस"):** कम्पनी अनुबन्धस्य निष्पादनात् पूर्वं ऋणग्राहकाय आरबीआईद्वारा निर्धारितमानकस्वरूपेण केएफएस प्रदास्यति। दण्डव्याजं मुख्यतथ्यवक्तव्ये ( केएफएस) ऋणग्राहकं प्रति वार्षिकरूपेण पूर्वमेव प्रकटितं भविष्यति। केएफएस-मध्ये अन्येषां आवश्यकसूचनानाम् अतिरिक्तं, निम्नलिखितम् अन्तर्भवति:
  - a) ऋणग्राहकस्य कृते डिजिटलऋणस्य सर्वसमावेशीव्ययरूपेण एपीआरस्य विवरणम्
  - b) पुनर्प्राप्तितन्त्रम्, २.
  - c) डिजिटल ऋण/ FinTech सम्बद्धविषयेषु विशेषतया डिजाइनं कृतस्य शिकायतनिवारणपदाधिकारिणः विवरणम्,

- d) कूलिंग-ऑफ/ लुक-अप अवधि: या वर्तमानकाले वितरणस्य तिथ्याः आरभ्य १५ दिवसान् यावत् प्रस्ताविता अस्ति।
6. **ऋण वितरण, सेवा एवं पुनर्भुक्ति-** १.सर्वाणि ऋणसेवा, पुनर्भुक्तिः इत्यादीनि ऋणग्राहकेन प्रत्यक्षतया कम्पनीयाः बैंकखाते निष्पादितव्यानि। वितरणं सर्वदा ऋणग्राहकस्य बैंकखाते एव करिष्यते, केवलं वैधानिक-अथवा नियामक-आदेश-अन्तर्गतं (आरबीआई-अथवा अन्यस्य कस्यचित् नियामकस्य) अन्तर्गतं वितरणं वा विशिष्ट-अन्त-उपयोगाय सह-ऋण-व्यवस्थायां वा वितरणं वा विहाय, बशर्ते यत् ऋणं प्रत्यक्षतया अन्य-लाभार्थिनः बैंक-खाते वितरितं भवति।
7. **शुल्कस्य/ शुल्कस्य भुक्तिः :** १.कम्पनीद्वारा तस्याः ऋणसेवाप्रदात्रे ("एलएसपी") देयः कोऽपि शुल्कः, शुल्कः इत्यादयः, कम्पनीद्वारा प्रत्यक्षतया एलएसपीं प्रति भुक्ताः भविष्यन्ति। ऋणग्राहकानाम् उपरि यदि सन्ति तर्हि दण्डव्याजं/शुल्कं ऋणस्य बकायाः राशियाः आधारेण भविष्यति।
8. **ग्राहकेन सह साझां कर्तुं निष्पादितदस्तावेजानां प्रतिलिपिः-**कम्पनी सुनिश्चितं करिष्यति यत् डिजिटलरूपेण हस्ताक्षरिताः दस्तावेजाः (तस्य पत्रशिरसि) अर्थात् केएफएस, ऋणउत्पादस्य सारांशः, स्वीकृतिपत्रं, नियमाः शर्ताः च, खाताविवरणम् इत्यादयः ऋणअनुबन्धस्य/व्यवहारस्य निष्पादने स्वयमेव ऋणग्राहिभ्यः तेषां पञ्जीकृते सत्यापिते च ईमेल/एसएमएस इत्यत्र प्रवाहिताः भविष्यन्ति।
9. **एलएसपी-सूची-** १.कम्पनी स्वेन नियोजितानां डिजिटल-ऋण-अनुप्रयोगानाम् ("डीएलएस")/ एलएसपीज़-सूचीं, येषां क्रियाकलापानाम् विवरणेन सह ते नियोजिताः सन्ति, तेषां जालपुटे प्रकाशयिष्यति।
10. **उत्पादसूचना-** १.कम्पनी सुनिश्चितं करिष्यति यत् तया नियोजिताः डीएलए-जनाः, ऑन-बोर्डिंग/साइन-अप-पदे, उधारग्राहिभ्यः उत्पाद-विशेषताभिः, ऋण-सीमा-व्यय-आदिभिः सम्बद्धा सूचनां प्रमुखतया प्रदर्शयन्ति।
11. **पुनर्प्राप्ति एजेण्टस्य विवरण-** १.कम्पनी ऋणग्राहकं प्रति, ऋणस्य अनुमोदनसमये तथा च पुनर्प्राप्त्यर्थं उत्तरदायी एलएसपीं प्रति वसूलीदायित्वं पारितस्य वा एलएसपी परिवर्तनस्य वा समये, पुनर्प्राप्त्यर्थं ऋणग्राहकस्य समीपं गन्तुं अधिकृतस्य वसूली एजेण्टरूपेण कार्यं कुर्वतः एलएसपी इत्यस्य विवरणं संप्रेषयिष्यति।
12. **कम्पनीयाः जालपुटस्य लिङ्कः-**कम्पनी सुनिश्चितं करिष्यति यत् डीएलए/ एलएसपी, तया नियोजिताः, स्वस्य वेबसाइट-सम्बद्धं लिङ्कं प्रदास्यन्ति यत्र ऋण-उत्पादानाम्, ऋणदाता, एलएसपी, ग्राहक-सेवायाः विवरणं, गोपनीयता-नीतिः, आरबीआई-संस्थायाः सचेट्-पोर्टल-लिङ्क इत्यादीनां विषये अधिकानि/ विस्तृतानि सूचनानि ऋणग्राहिभिः अभिगन्तुं शक्यते।
13. **तृतीयपक्षैः सह आँकडानां संग्रहणं, उपयोगः, साझेदारी च-**कम्पनी सुनिश्चितं करिष्यति यत् तया नियोजितानां डीएलए/एलएसपी-द्वारा कोऽपि आँकडा/व्यक्तिगतसूचनाः आवश्यकता-आधारितः अस्ति तथा च ऋणग्राहकस्य पूर्वं स्पष्टतया च सहमतिः अस्ति। ततः परं ऋणग्राहकानाम् अनुमोदनं प्राप्तुं प्रयोजनं प्रकटितं भविष्यति। ऋणग्राहकं विशिष्टदत्तांशस्य उपयोगाय सहमतिम् दातुं वा अङ्गीकुर्वितुं वा, तृतीयपक्षेभ्यः प्रकटीकरणं प्रतिबन्धयितुं, आँकडानिरोधं कर्तुं, व्यक्तिगतदत्तांशसङ्ग्रहार्थं पूर्वमेव प्रदत्तां सहमतिम् निरस्तं कर्तुं तथा च आवश्यके सति एप् दत्तांशं विलोपयितुं/ विस्मर्तुं वा विकल्पः प्रदत्तः भविष्यति।
14. कम्पनी स्वस्य डीएलएस इत्येतत् सुनिश्चितं कर्तुं बाध्यं करिष्यति यत् ते सञ्चिकाः, मीडिया, सम्पर्कसूची, काललॉग, दूरभाषकार्यम् इत्यादीनां मोबाईलफोनसंसाधनानाम् (ऋणग्राहकस्य) अभिगमनं विरमन्ति तथापि, ऋणग्राहकस्य स्पष्टसहमत्या एव, कैमरा, माइक्रोफोन, स्थानम् अथवा अन्यस्य कस्यापि सुविधायाः कृते एकवारं प्रवेशं गृहीतुं शक्यते। ऋणग्राहकस्य स्पष्टसहमतिः कस्यापि तृतीयपक्षेण सह व्यक्तिगतसूचनाः साझेदारी कर्तुं पूर्वं ग्रहीतव्या, यत्र वैधानिक-नियामक-आवश्यकतानुसारं एतादृशं साझेदारी आवश्यकं भवति, तान् प्रकरणान् विहाय।

15. **व्यापकगोपनीयतानीतिः-** २.कम्पनी सुनिश्चितं करिष्यति यत् तथा नियोजितानां डीएलए-एलएसपी-संस्थानां कृते प्रयोज्यकानूनां, सम्बद्धविनियमानाम्, आरबीआई-मार्गदर्शिकानां च अनुरूपं व्यापकगोपनीयतानीतिः भवति तथा च एतादृशी गोपनीयतानीतिः सार्वजनिकरूपेण उपलब्धा भवति। डीएलए मार्गेण व्यक्तिगतसूचनाः संग्रहीतुं अनुमतस्य कस्यापि तृतीयपक्षस्य (यत्र प्रयोज्यम्) विवरणं गोपनीयतानीतौ अपि प्रकटितं भविष्यति।
16. **ऋणसीमायां स्वचालितवृद्धिः नास्ति-**कम्पनी सुनिश्चितं करिष्यति यत् ऋणसीमायां स्वयमेव वृद्धिः न भवति यावत् एतादृशस्य प्रत्येकस्य वृद्धेः कृते ऋणग्राहकस्य स्पष्टसहमतिः अभिलेखे न गृह्यते।
17. **नोडल अधिकारी सह शिकायत निवारण अधिकारी-**कम्पनी सुनिश्चितं करिष्यति यत् तस्याः तथा तेषां द्वारा नियोजितानाम् एलएसपीनां कृते ऋणग्राहकैः उत्पापितानां FinTech/ डिजिटल ऋणसम्बद्धानां शिकायतां/मुद्दानां निवारणाय उपयुक्तः नोडल-अधिकारी सह शिकायत-निवारण-अधिकारी भविष्यति। शिकायतनिवारणपदाधिकारिणां सम्पर्कविवरणं कम्पनीयाः वेबसाइट-स्थानेषु, तस्याः एलएसपीषु तथा च डीएलए-मध्ये तथा च ऋणग्राहकं प्रति प्रदत्तेषु केएफएस-मध्ये प्रमुखतया प्रदर्शितं भवेत्। ततः परं शिकायतां दातुं सुविधा डीएलए-मध्ये, तत्तत्-जालस्थलेषु च उपलभ्यते। कम्पनीयाः अद्यतनग्राहकशिकायतनिवारणतन्त्रम् अत्र अनुलग्नक-1 सह संलग्नम् अस्ति।
18. **प्रौद्योगिक्याः मानकाः - ९.**कम्पनी सुनिश्चितं करिष्यति यत् ते तेषां कृते नियोजिताः एलएसपी च आरबीआई इत्यादिभिः एजेन्सीभिः निर्धारितसाइबरसुरक्षाविषये विविधप्रौद्योगिकीमानकानां/ आवश्यकतानां अनुपालनं कुर्वन्ति, अथवा यथा समये समये निर्दिष्टाः भवितुमर्हन्ति, डिजिटलऋणप्रदानार्थं।
19. **ऋणसूचनाकम्पनीभ्यः ("CIC") प्रतिवेदनं - 1.1.**कम्पनी सुनिश्चितं करिष्यति यत् तेषां डीएलए तथा/वा एलएसपी डीएलए माध्यमेन कृतं किमपि ऋणं तस्य प्रकृतिं/ अवधिं न कृत्वा सीआईसीभ्यः प्रतिवेदितं भवति। कम्पनीद्वारा संरचित-डिजिटल-ऋण-उत्पादानाम् विस्तारः तथा/वा कम्पनीद्वारा नियोजितानां एलएसपी-द्वारा अल्पकालिक-असुरक्षित-सुरक्षित-क्रेडिट्-अथवा आस्थगित-भुगतान-सम्बद्धे व्यापारिक-मन्त्रे, कम्पनीद्वारा सीआईसी-भ्यः प्रतिवेदयितुं आवश्यकम् अस्ति।
4. **संचालक मंडल की उत्तरदायित्व**  
निदेशकमण्डलं प्रतिवर्षं एफपीसी-अनुपालनस्य समीक्षां करिष्यति, तथा च ग्राहकशिकायतनिवारणतन्त्रस्य कार्यकरणस्य समीक्षा उपभोक्तृसंरक्षणसमित्या (सीपीसी) अथवा कम्पनीयाः निदेशकमण्डलेन वा करणीयम्। अस्मिन् विषये समेकितप्रतिवेदनं सीपीसीद्वारा आवधिकरूपेण बोर्डाय प्रस्तुतं भविष्यति।
5. **एफपीसीस्य पुनरावलोकनम्**  
एफपीसी वर्षे न्यूनातिन्यूनम् एकवारं वा नियामकसंशोधनेन वा अन्यथा वा यथा आवश्यकं भवति तदा बोर्डेन समीक्षा क्रियते। अस्मिन् एफपीसी-मध्ये निहितं किमपि, विद्यमानाः केचन नियमाः/विनियमाः, कानूनाः वा तस्य परिवर्तनं वा कस्यापि नूतनस्य प्रयोज्यकानूनस्य प्रवर्तनस्य अभावेऽपि, एतादृशकानूनस्य, नियमानाम्/विनियमानाम् अथवा अधिनियमस्य अन्तर्गताः प्रावधानाः अस्मिन् एफपीसी-उपरि प्रबलाः भविष्यन्ति।

**अनुलग्नकम् १****ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र**

स्वीकृतं एतत् ग्राहकशिकायतनिवारणतन्त्रं कम्पनीयाः, तस्याः कर्मचारिणां, तस्याः प्रतिनिधिनां च कृते प्रवर्तते, यदा तस्याः ग्राहकैः सह व्यवहारः भवति तथा च डिजिटलऋणव्यापारः, बहिःनिर्मितसेवाः च समाविष्टाः कम्पनीयाः ऋणव्यापारेण सम्बद्धानां ग्राहकशिकायतानां निवारणं भवति।

- 1. शिकायतां पञ्जीकरणार्थं चैनल्स्:** कम्पनीद्वारा प्रदत्तानां उत्पादानाम् सेवानां च विषये शिकायतां वा शिकायतां वा यस्य कोऽपि ग्राहकः अस्ति सः निम्नलिखितमार्गेषु कस्यापि माध्यमेन कम्पनीं लिखितुं शक्नोति:
  - a) **ईमेल :** १. info@ed जीआरओfin.com परं
  - b) **अत्र सम्पर्कं कुर्वन्तु:** +91- 7669571400
  - c) **पते पत्रम् :** १. ग्राहक सेवा विभाग, एडीजीआरओ वित्त प्राइवेट लिमिटेड, द्वितीय तल, सं: 1614/1615, एन्जाइम, 7 वीं क्रॉस, 19 वीं मुख्य सड़क, सेक्टर 1, एचएसआर लेआउट, बेंगलुरु, कर्नाटक, 560102
- 2. शिकायत कथं कर्तव्या :** १. ग्राहकानाम् आवश्यकं ऋणविवरणं अर्थात् ऋणलेखसङ्ख्या, प्रतिक्रिया/सुझावस्य/शिकायतस्य विवरणं तथा च वैधसम्पर्कसूचनाः प्रदातुं आवश्यकाः भविष्यन्ति यत्र फ़ोन न. & e-mail ID यदा स्वप्रतिक्रियाः प्रदातुं वा कम्पनीयां शिकायतां दातुं वा।
- 3. ग्राहकः कदा उत्तरं अपेक्षितव्यः-** यतो हि प्रत्येकं ग्राहकप्रश्नः/ शिकायतां विशिष्टा प्रकृतिः भवितुम् अर्हति, शिकायतया निराकरणं आन्तरिकजागृतेः अनन्तरं ४ सप्ताहान् यावत् भवितुं शक्नोति। यदि अधिकसमयस्य आवश्यकता भवति तर्हि कम्पनी ग्राहकं तस्यैव विषये अवगतं करिष्यति।
- 4. कम्पनीयाः अन्तः वर्धनम्.** कम्पनीविरुद्धं शिकायतां निराकरणार्थं जनसामान्यं सम्पर्कं कर्तुं शक्नुवन्तः शिकायतनिवारणपदाधिकारिणः नाम सम्पर्कविवरणं च अधः उल्लिखितम् अस्ति।
  - a) **गुरुप्रसाद, ९.**  
शिकायत निवारण अधिकारी, 1999।  
एडग्रो वित्त निजी लिमिटेड, 1999।  
द्वितीय तल, सं: 1614/1615, एन्जाइम, 7 वी क्रॉस, 1615।  
१९ वा मुख्य मार्ग, सेक्टर १, एच.एस.आर.  
बेंगलुरु, कर्नाटक, 560102
  - b) **ईमेल :** १. ग्रो@ एडग्रोफिन डॉट कॉम
  - c) **दूरभाषः** : +91-7669571400
- 5. आरबीआइ-पर्यन्तं वर्धनार्थं चैनल्स्-** यदि कम्पनीद्वारा एकमासस्य अवधिमध्ये शिकायतया / विवादस्य निवारणं न भवति तर्हि ग्राहकः निम्नलिखितपत्रं लिखित्वा आरबीआइ-पर्यन्तं गन्तुं शक्नोति।
  - a) **प्रभारी महाप्रबन्धक, पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिजर्व बैंक, 10/3/8, नृपथुंगा रोड, बेंगलुरु- 560001; ईमेल :** १. [blssmbangalore@rbi.org.in](mailto:blssmbangalore@rbi.org.in)
  - b) **तदर्थं विनिर्मितस्य पोर्टलस्य माध्यमेन आरबीआइ-समीपे शिकायतां ऑनलाइन-रूपेण दाखिलं कर्तुं शक्यते**(<https://cms.rbi.org.in>) तथा/वा RBI Sachet पोर्टल् अर्थात् लिङ्क (<https://sachet.rbi.org.in>).
- 6. शिकायतनिवारणतन्त्रस्य प्रदर्शनं तथा जीआरओ -** कम्पनी, स्वस्य वेबसाइट् तथा तस्याः प्रत्येकशाखायां, कम्पनीद्वारा स्वीकृतं उपर्युक्तं शिकायतनिवारणतन्त्रं प्रदर्शयिष्यति। जीआरओ इत्यस्य सम्पर्कविवरणं कम्पनीयाः वेबसाइट्-शाखासु, तस्याः एलएसपीषु तथा च तत्तत्-डिजिटल-ऋण-अनुप्रयोगेषु ("डीएलए") तथा च ऋणग्राहकं प्रति

प्रदत्तस्य मुख्यतथ्यवक्तव्यस्य प्रमुखतया प्रदर्शितं भविष्यति। ततः परं शिकायतां दातुं सुविधा डीएलए-मध्ये तत्तत्-जालस्थलेषु च उपलभ्यते।

<एफपीसी इत्यस्य समाप्तिः>