

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (ఎఫ్ పి సి)

ఆఫ్

ఎడ్గ్రో ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

కంటెంట్స్

1.	నేపథ్యం, లక్ష్యాలు మరియు అన్వయం.....	3
1.1	నేపథ్యం.....	3
1.2	ఎఫ్ పి సి యొక్క ఉద్దేశ్యం.....	
1.3	ఎఫ్ పి సి యొక్క వర్తింపు.....	3
2.	కంపెనీ యొక్క అన్ని రుణ కార్యకలాపాలకు వర్తించే యూనిఫామ్ కోడ్లు.....	3
2.1	రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్.....	3
2.2	రుణ అంచనా నిబంధనలు మరియు షరతులు.....	4
2.3	రుణ పంపిణీ మరియు నిబంధనలు & షరతులలో మార్పులు.....	4
2.4	కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం.....	4
2.5	ఎఫ్ పి సి ని కమ్యూనికేట్ చేసే భాష మరియు విధానం.....	4
2.6	వడ్డీ రేటుకు సంబంధించిన కోడ్.....	5
2.7	అంబుడ్స్మన్ పథకం.....	5
2.8	ఎఫ్ పి సి యొక్క ఇతర అంశాలు.....	5
3.	డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్ ద్వారా లభించే రుణాలకు అదనపు నిబంధనలు.....	6
3.1	డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్ ద్వారా కంపెనీ తీసుకునే రుణాలకు నిబంధనలు.....	6
3.2	డిజిటల్ లెండింగ్ వ్యాపారం కోసం పాటించాల్సిన నిబంధనలు.....	6
4.	డైరెక్టర్ల బోర్డు బాధ్యత.....	8
5.	ఎఫ్ పి సి సమీక్ష.....	8
6.	కస్టమర్ ఫిర్యాదుల తగ్గింపు యంత్రాంగం.....	8

1. నేపథ్యం, లక్ష్యాలు మరియు అన్వయం

1.1 నేపథ్యం

ఈడిజిఆర్ ఓ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ") అనేది రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా చట్టం, 1934 లోని సెక్షన్ 45-IA కింద రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("ఆర్ బి ఐ") తో నమోదు చేయబడిన ఒక నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ ("ఎన్ బి ఎఫ్ సి").

కంపెనీ, బేస్ లేయర్ ఎన్ బి ఎఫ్ సిగా, మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) డైరెక్షన్స్, 2023 కు అనుగుణంగా ఉండాలి.

ఆర్ బి ఐ ఆదేశాల ప్రకారం, 'ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్పై మార్గదర్శకాలు' ("ఎఫ్ పి సిపై మార్గదర్శకాలు") సూచించబడ్డాయి. ఇంకా, ఆర్ బి ఐ సెప్టెంబర్ 02, 2022 నాటి నోటిఫికేషన్ ద్వారా 'డిజిటల్ లెండింగ్పై మార్గదర్శకాలు'ను సూచించింది. దీని ప్రకారం, డిజిటల్ రుణాలలో ఉన్న ఎన్ బి ఎఫ్ సిగా, కంపెనీ ఆర్ బి ఐ ఆదేశాలు మరియు డిజిటల్ లెండింగ్పై మార్గదర్శకాలను పాటించాల్సి ఉంటుంది.

పైన పేర్కొన్న నియంత్రణ అవసరాల దృష్ట్యా, కంపెనీ తన బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్షర్స్ ("బోర్డ్") ఆమోదంతో ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ("ఎఫ్ పి సి") ను స్వీకరించింది.

1.2 ఎఫ్ పి సి యొక్క ఉద్దేశ్యం

ఎఫ్ పి సి యొక్క లక్ష్యాలు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

- (i) దాని కస్టమర్లు/రుణగ్రహీతలతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన మరియు పారదర్శక వ్యాపార పద్ధతులను అమలు చేయడం.
- (ii) కంపెనీ అందించే ఉత్పత్తులు/సేవల గురించి కస్టమర్లు బాగా అర్థం చేసుకునేలా పారదర్శకతను పెంచడం.
- (iii) రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల రికవరీని నిర్వహించేటప్పుడు ఒప్పంద బాధ్యతలు మరియు చట్టబద్ధంగా చెల్లుబాటు అయ్యే పద్ధతులకు కట్టుబడి ఉండేలా చూసుకోవడం.

1.3 ఎఫ్ పి సి యొక్క వర్తింపు

డిజిటల్ లెండింగ్, మార్కెటింగ్, లోన్ ఆరిజినేషన్, ప్రాసెసింగ్, సర్వీసింగ్, కలెక్షన్ కార్యకలాపాలు మొదలైన వాటితో సహా కంపెనీ లెండింగ్ వ్యాపార కార్యకలాపాల యొక్క అన్ని అంశాలకు ఈ ఎఫ్ పి సి వర్తిస్తుంది. బోర్డు ఆమోదించిన తర్వాత ఈ ఎఫ్ పి సి వెర్షన్, ఎఫ్ పి సి యొక్క మునుపటి వెర్షన్లు ఏవైనా ఉంటే వాటిని భర్తీ చేస్తుంది.

2. కంపెనీ యొక్క అన్ని రుణ కార్యకలాపాలకు వర్తించే యూనిఫామ్ కోడ్లు

2.1 రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

1. కంపెనీ కస్టమర్తో చేసే అన్ని కమ్యూనికేషన్లు ఇంగ్లీషు భాషలో లేదా కంపెనీ కస్టమర్ అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండాలి.
2. దరఖాస్తు దశలో, తన కస్టమర్లతో పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, కంపెనీ కస్టమర్ యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అన్ని అవసరమైన సమాచారాన్ని అందిస్తుంది. అటువంటి

సమాచారం (దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించాల్సిన అవసరమైన రుసుములు/ఛార్జీలు ఏవైనా ఉంటే, రుణ ప్రతిపాదన తిరస్కరణకు గురైన సందర్భంలో తిరిగి చెల్లించని రుసుములు, ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మొదలైనవి) అందించబడుతుంది, తద్వారా ఇతర ఎన్ బి ఎఫ్ సిలు అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలికను తీసుకోవచ్చు మరియు కస్టమర్ సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవచ్చు.

3. రుణ దరఖాస్తు అందిన తర్వాత కంపెనీ రసీదును అందించాలి, రుణ దరఖాస్తులను ఎంత సమయంలోపు పరిష్కరించాలో సూచిస్తుంది.
- 4.
5. దరఖాస్తు దశలో, దరఖాస్తు ఫారమ్ తో సమర్పించాల్సిన పత్రాలను కంపెనీ సూచిస్తుంది.
6. అవసరమైనప్పుడు, కస్టమర్ కు అతని/ఆమె రుణ దరఖాస్తు స్థితి గురించి తెలియజేయబడుతుంది.

2.2 రుణ అంచనా నిబంధనలు మరియు షరతులు

1. కస్టమర్ సమర్పించిన సమాచారాన్ని సమీక్షించిన తర్వాత, రుణ దరఖాస్తును త్వరగా పరిష్కరించడానికి వీలుగా అవసరమైతే, కంపెనీ ఏదైనా అదనపు డేటా/సమాచారాన్ని వెంటనే కోరుతుంది.
2. కంపెనీ రుణం యొక్క కీలక నిబంధనలు & షరతులను వ్రాతపూర్వకంగా, ఇంగ్లీషులో లేదా దాని కస్టమర్ అర్థం చేసుకునే భాషలో, మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా మరేదైనా రూపంలో వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది, వాటిలో ఇవి ఉంటాయి:
 - a) వార్షిక వడ్డీ రేటుతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు రుణాల మొత్తం మంజూరు చేయబడింది.
 - b) జరిమానా వడ్డీ రేటు (వార్షికంగా) మరియు వినియోగదారులు వారి రుణ ఖాతాకు సంబంధించి చెల్లించాల్సిన ఛార్జీలు మరియు దానిని వర్తించే విధానం.
 - c) రుణం పొందాలనుకుంటే, కస్టమర్ మంజూరు నిబంధనలు మరియు షరతులను అంగీకరించాల్సి ఉంటుంది. అటువంటి నిబంధనలు మరియు షరతుల అంగీకారాన్ని కంపెనీ రికార్డులో ఉంచుతుంది.
3. రుణం ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించబడే జరిమానా ఛార్జీలను రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్ అక్షరాలలో పేర్కొనాలి.
4. రుణం మంజూరు/పంపిణీ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ కంపెనీ రుణ ఒప్పందం కాపీని, రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని సంబంధిత వివరాల కాపీని అందజేస్తుంది.

2.3 రుణ పంపిణీ మరియు నిబంధనలు & షరతులలో మార్పులు

1. చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటికి సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి కంపెనీ తన రుణగ్రహీతలకు ఇంగ్లీషులో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో నోటీసు ఇవ్వాలి.
2. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో అమలులోకి వస్తాయి. వర్తించే విధంగా, ఈ విషయంలో తగిన షరతును రుణ ఒప్పందంలో చేర్చాలి.

3. ఒప్పందం కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్/వేగవంతం చేయాలనే నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

4. కంపెనీ అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని వసూలు చేసిన తర్వాత, రుణగ్రహీతపై కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కు చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలనుకుంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే వరకు/చెల్లించే వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోవడానికి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

2.4 కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం-కంపెనీ, దాని డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదంతో, కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని స్వీకరించాలి, ఇది కంపెనీ అనుసరించాల్సిన కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని నిర్వచిస్తుంది. అటువంటి యంత్రాంగం కంపెనీ నిమగ్నమైన ఏదైనా అవుట్ సోర్స్డ్ ఏజెన్సీ అందించే సేవలకు సంబంధించిన సమస్యలను కూడా పరిష్కరిస్తుంది.

2.5 ఎఫ్ పి సి ని కమ్యూనికేట్ చేసే భాష మరియు విధానం:కంపెనీ ఎఫ్ పి సి ని ఇంగ్లీష్ భాషలో ఏర్పాటు చేస్తుంది. అయితే, అవసరమైన చోట, ఇంగ్లీష్ భాషను అర్థం చేసుకోలేని మరియు స్థానిక భాషలో ఎఫ్ పి సి కోసం అభ్యర్థించే కస్టమర్ల కోసం కంపెనీ ఎఫ్ పి సి ని ప్రాంతీయ/స్థానిక భాషలలో కూడా అందుబాటులో ఉంచుతుంది.

2.6 వడ్డీ రేటుకు సంబంధించిన కోడ్:

1. కంపెనీ, దాని బోర్డు ఆమోదంతో, నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబిస్తుంది మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది.
2. కంపెనీ, దరఖాస్తు ఫారమ్ మరియు మంజూరు లేఖలో, రుణగ్రహీతకు వడ్డీ రేటు, రిస్క్ స్థాయిలను నిర్ణయించే విధానం మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి గల హేతుబద్ధతను వెల్లడిస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ స్థాయిలను నిర్ణయించే విధానం కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో కూడా అందుబాటులో ఉంచబడతాయి.
3. సంబంధిత రుణ ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి వారికి తెలియజేయడానికి కంపెనీ తన రుణగ్రహీతలకు వార్షిక రేటును తెలియజేస్తుంది.

2.7 అంబుడ్స్ మన్ పథకం:కంపెనీకి వర్తించే సమయానికి 'రిజర్వ్ బ్యాంక్- ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ పథకం, 2021' కు అనుగుణంగా ఉండేలా కంపెనీ చూసుకోవాలి.

2.8 ఎఫ్ పి సి యొక్క ఇతర అంశాలు:

1. రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం (రుణగ్రహీత గతంలో వెల్లడించని సమాచారం గమనించబడితే తప్ప) తప్ప, కంపెనీ రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకూడదు.
2. రుణగ్రహీత నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అంటే కంపెనీ నుండి అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ వర్తించే చట్టాలకు అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.

3. అంగీకరించిన తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్కు కస్టమర్ కట్టుబడి ఉండకపోతే, వర్తించే చట్టాలకు అనుగుణంగా బకాయిల రికవరీ కోసం నిర్వచించబడిన ప్రక్రియను అనుసరించాలి. ఈ ప్రక్రియలో నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం ద్వారా కస్టమర్కు గుర్తు చేయడం మరియు/లేదా ఏదైనా ఉంటే సెక్యూరిటీని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం వంటి చర్యలు ఉండవచ్చు. డిఫాల్ట్ అయితే, కంపెనీ కేసును రికవరీ ఏజెంట్కు సూచించవచ్చు. కంపెనీ తన రికవరీ ప్రక్రియలో కస్టమర్ను వేధించడం జరగకుండా చూసుకోవాలి.
4. కస్టమర్లతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి తన సిబ్బందికి తగినంత శిక్షణ లభించేలా కంపెనీ చూసుకోవాలి.
5. వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడిన ఏవైనా ప్లాటింగ్ రేటు టర్మ్ లోన్లపై కంపెనీ ఫోర్క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను వసూలు చేయదు.
6. కస్టమర్ యొక్క అన్ని వ్యక్తిగత సమాచారం గోప్యంగా ఉంటుంది మరియు కస్టమర్ వ్రాతపూర్వకంగా అంగీకరించకపోతే ఏ మూడవ పక్షానికి బహిర్గతం చేయబడదు. అయితే, కంపెనీ అటువంటి కస్టమర్ సమాచారాన్ని ఈ క్రింది పరిస్థితులలో దేనిలోనైనా పంచుకోవచ్చు/బహిర్గతం చేయవచ్చు:
 - a) ఏదైనా న్యాయస్థానం, చట్ట అమలు సంస్థ, క్రెడిట్ సమాచార కంపెనీలు, ఆర్ బి ఐ, బ్యాంకులు, ఇతర ఆర్థిక సంస్థ/కంపెనీ మరియు ఏదైనా ఇతర చట్టబద్ధమైన ఇతర నియంత్రణ అధికారం/సంస్థ కోరిన డేటా/సమాచారం.
 - b) ఏదైనా చట్టపరమైన/చట్టబద్ధమైన/నియంత్రణ బాధ్యతలను పాటించడానికి/ కట్టుబడి ఉండటానికి కంపెనీ సమాచారాన్ని పంచుకోవాల్సిన/బహిర్గతం చేయాల్సిన అవసరం ఉంటే.
 - c) ప్రజా ప్రయోజనం కోసం సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయడం అయితే.
 - d) వర్తించే చట్టానికి అనుగుణంగా కంపెనీ తన ఆసక్తిని కాపాడుకోవడానికి సమాచారాన్ని పంచుకోవాల్సిన/బహిర్గతం చేయాల్సిన అవసరం ఉంటే.

3. డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్ ద్వారా లభించే రుణాలకు అదనపు నిబంధనలు

- 3.1 డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్ ద్వారా కంపెనీ తీసుకునే రుణాలకు నిబంధనలు-కంపెనీ ఏదైనా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్ ద్వారా రుణగ్రహీతలను సేకరించి/లేదా బకాయిలను వసూలు చేస్తే (అది సొంత డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్ అయినా లేదా అవుట్‌సోర్స్డ్ ప్లాట్‌ఫామ్ అయినా), కంపెనీ ఈ ఎఫ్ పి సి మరియు ఆర్థిక సేవలు మరియు ఐ టి సేవల అవుట్‌సోర్సింగ్ పై నియంత్రణ సూచనలను అక్షరాలా మరియు స్పూర్తితో పాటిస్తుంది. రుణగ్రహీతలను సేకరించడానికి మరియు/లేదా బకాయిలను వసూలు చేయడానికి కంపెనీ ఏదైనా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్ ను ఏజెంట్ గా నియమిస్తే, కంపెనీ ఈ క్రింది సూచనలను పాటించేలా చూసుకోవాలి:
1. ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమైన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్ల పేర్లను కంపెనీ వెబ్‌సైట్ లో బహిర్గతం చేస్తారు.
 2. ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమైన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్లు, ఏ కంపెనీ తరపున వారు కస్టమర్ తో సంభాషిస్తున్నారో ఆ కంపెనీ పేరును ముందుగా వెల్లడించాలని ఆదేశించబడుతుంది.
 3. మంజూరు చేసిన వెంటనే కానీ రుణ ఒప్పందం అమలుకు ముందు, మంజూరు లేఖను కంపెనీ లెటర్ హెడ్ పై రుణగ్రహీతకు జారీ చేస్తారు.
 4. రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీ మరియు రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని ఎస్కోజర్ల కాపీని రుణాల మంజూరు/పంపిణీ సమయంలో అన్ని రుణగ్రహీతలకు అందించాలి.

5. కంపెనీ నిమగ్నమైన డిజిటల్ రుణ వేదికలపై ప్రభావవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ ఉండేలా చూసుకోవాలి.
6. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించి అవగాహన కల్పించడానికి తగిన ప్రయత్నాలు చేయాలి.

3.2 డిజిటల్ లెండింగ్ వ్యాపారం కోసం పాటించాల్సిన నిబంధనలు- కంపెనీ తన డిజిటల్ లెండింగ్ వ్యాపారం కోసం కింది అదనపు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవాలి:

1. **వార్షిక శాతం రేటు (ఏ పి ఆర్):** ఏ పి ఆర్ అనేది డిజిటల్ లోన్ యొక్క రుణగ్రహీతకు వసూలు చేయబడిన ప్రభావవంతమైన వార్షిక రేటు. ఏ పి ఆర్ అనేది నిధుల ఖర్చు, క్రెడిట్ ఖర్చు మరియు నిర్వహణ ఖర్చు, ప్రాసెసింగ్ రుసుము, ధృవీకరణ ఛార్జీలు, నిర్వహణ ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా అన్నీ కలిపిన ఖర్చు మరియు మార్జిన్ పై ఆధారపడి ఉండాలి మరియు జరిమానా ఛార్జీలు, ఆలస్య చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన ఆకస్మిక ఛార్జీలను మినహాయించాలి.
2. **కూలింగ్ ఆఫ్/లుక్-అప్ వ్యవధి:** కూలింగ్ ఆఫ్/లుక్-అప్ పీరియడ్ అనేది రుణగ్రహీతలు డిజిటల్ లోన్ల నుండి నిష్క్రమించడానికి రుణగ్రహీతలకు ఇవ్వబడే RE బోర్డు నిర్ణయించిన కాల వ్యవధి, ఒకవేళ రుణగ్రహీత రుణాన్ని కొనసాగించకూడదని నిర్ణయించుకుంటే.
3. **డిజిటల్ లెండింగ్ యాప్/ప్లాట్‌ఫారమ్లు (డి ఎల్ ఎలు):** డిజిటల్ రుణ సేవలను సులభతరం చేసే వినియోగదారు ఇంటర్‌ఫేస్‌తో మొబైల్ మరియు వెబ్ ఆధారిత అప్లికేషన్లు. రిజర్వ్ బ్యాంక్ జారీ చేసిన ప్రస్తుత అవుట్‌సోర్సింగ్ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఏదైనా క్రెడిట్ ఫెసిలిటేషన్ సేవలను ఏర్పరిచడానికి నియంత్రిత సంస్థల (REలు) మరియు REలు నిమగ్నమైన లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్లు (ఎల్ ఎస్ పిలు) నిర్వహించే యాప్‌లను డి ఎల్ ఎలు కలిగి ఉంటాయి.
4. **లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ (ఎల్ ఎస్ పి):** రిజర్వ్ బ్యాంక్ జారీ చేసిన అవుట్‌సోర్సింగ్ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఆర్ ఈస్ తరపున కస్టమర్ సముపార్జన, అండర్ రైటింగ్ మద్దతు, ధరల మద్దతు, సర్వీసింగ్, పర్యవేక్షణ, నిర్దిష్ట రుణం లేదా రుణ పోర్ట్‌ఫోలియో రికవరీలో రుణదాత యొక్క ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ విధులను లేదా దానిలో కొంత భాగాన్ని నిర్వహించే నియంత్రిత సంస్థ యొక్క ఏజెంట్.
5. **కీలక వాస్తవ ప్రకటన ("కే ఎఫ్ ఎస్"):** ఒప్పందం అమలుకు ముందు, కంపెనీ ఆర్ బి ఐ సూచించిన ప్రామాణిక ఫార్మాట్‌లో కే ఎఫ్ ఎస్ను రుణగ్రహీతకు అందించాలి. కీ ఫ్యాక్ట్ షీట్ మెంట్ (కే ఎఫ్ ఎస్)లో జరిమానా వడ్డీని వార్షిక ప్రాతిపదికన రుణగ్రహీతకు ముందుగానే వెల్లడించాలి. కే ఎఫ్ ఎస్లో, ఇతర అవసరమైన సమాచారంతో పాటు, ఇవి కూడా ఉంటాయి:
 - a) రుణగ్రహీతకు డిజిటల్ లోన్ల యొక్క అన్నీ కలిపిన ఖర్చుగా ఏ పి ఆర్ వివరాలు
 - b) రికవరీ యంత్రాంగం,
 - c) డిజిటల్ లెండింగ్ ఫిన్‌టెక్ సంబంధిత విషయాలను పరిష్కరించడానికి ప్రత్యేకంగా రూపొందించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి వివరాలు,
 - d) ప్రస్తుతం చెల్లింపు తేదీ నుండి 15 రోజుల వరకు అందించబడుతున్న కూలింగ్-ఆఫ్/లుక్‌వ్ వ్యవధి.
6. **రుణ పంపిణీ, సర్వీసింగ్ మరియు తిరిగి చెల్లింపు:** అన్ని రుణ సేవలు, తిరిగి చెల్లింపులు మొదలైన వాటిని రుణగ్రహీత నేరుగా కంపెనీ బ్యాంకు ఖాతాలో నిర్వహించాలి. చెల్లింపులు ఎల్లప్పుడూ రుణగ్రహీత బ్యాంకు ఖాతాలోనే జమ చేయబడతాయి. చట్టబద్ధమైన లేదా నియంత్రణ ఆదేశం (ఆర్ బి ఐ లేదా ఏదైనా ఇతర నియంత్రణ సంస్థ) లేదా సహ-రుణ

ఎగ్జిక్యూటివ్ లేదా నిర్దిష్ట తుది ఉపయోగం కోసం పంపిణీలలో మాత్రమే కవర్ చేయబడిన చెల్లింపులు తప్ప, రుణం నేరుగా తుది-లబ్ధిదారుడి బ్యాంకు ఖాతాలోకి పంపిణీ చేయబడితే.

7. **రుసుములు/ఛార్జీల చెల్లింపు:** కంపెనీ తన లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ ("ఎల్ ఎస్ పి") కి చెల్లించాల్సిన ఏదైనా రుసుములు, ఛార్జీలు మొదలైనవి కంపెనీ నేరుగా ఎల్ ఎస్ పి కి చెల్లించాలి. రుణగ్రహీతలపై విధించే జరిమానా వడ్డీ/ఛార్జీలు, ఏదైనా ఉంటే, రుణం యొక్క బకాయి మొత్తం ఆధారంగా ఉంటాయి.
8. **అమలు చేయబడిన పత్రాల కాపీని కస్టమర్ తో పంచుకోవాలి-** కంపెనీ డిజిటల్ సంతకం చేసిన పత్రాలు (దాని లెటర్ హెడ్ పై) అంటే కే ఎఫ్ ఎస్, రుణ ఉత్పత్తి సారాంశం, మంజూరు లేఖ, నిబంధనలు మరియు షరతులు, ఖాతా స్టేట్మెంట్లు మొదలైనవి రుణ ఒప్పందం/లావాదేవీలు అమలు చేయబడిన తర్వాత రుణగ్రహీతలకు వారి రిజిస్టర్డ్ మరియు ధృవీకరించబడిన ఇమెయిల్/ ఎస్ ఎం ఎస్ ద్వారా స్వయంచాలకంగా అందేలా చూసుకోవాలి.
9. **ఎల్ ఎస్ పిల జాబితా-** కంపెనీ తన వెబ్ సైట్ లో డిజిటల్ లెండింగ్ యాప్లు ("డి ఎల్ ఎలు")/ ఎల్ ఎస్ పిల జాబితాను వారు నిమగ్నమై ఉన్న కార్యకలాపాల వివరాలతో ప్రచురిస్తుంది.
10. **ఉత్పత్తి సమాచారం-** కంపెనీ దాని ద్వారా నియమించబడిన డి ఎల్ ఎలు, ఆన్-బోర్డింగ్/సైన్-అప్ దశలో, ఉత్పత్తి లక్షణాలు, రుణ పరిమితి మరియు ఖర్చు మొదలైన వాటికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని రుణగ్రహీతలకు ప్రముఖంగా ప్రదర్శించేలా చూసుకోవాలి.
11. **రికవరీ ఏజెంట్ వివరాలు-** రుణం మంజూరు చేసే సమయంలో మరియు రికవరీ బాధ్యతలను ఎల్ ఎస్ పికి అప్పగించే సమయంలో లేదా రికవరీకి బాధ్యత వహించే ఎల్ ఎస్ పిలో మార్పు సమయంలో, రికవరీ కోసం రుణగ్రహీతను సంప్రదించడానికి అధికారం ఉన్న రికవరీ ఏజెంట్ గా వ్యవహరిస్తున్న ఎల్ ఎస్ పి వివరాలను కంపెనీ రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది.
12. **కంపెనీ వెబ్ సైట్ లింక్-** కంపెనీ దాని ద్వారా నియమించబడిన డి ఎల్ ఎలు/ఎల్ ఎస్ పిలు, రుణ ఉత్పత్తులు, రుణదాత, ఎల్ ఎస్ పి, కస్టమర్ కేర్ వివరాలు, గోప్యతా విధానాలు, ఆర్ బి ఐ యొక్క సాచెట్ పోర్టల్ లింక్ మొదలైన వాటి గురించి మరింత/వివరణాత్మక సమాచారం దాని వెబ్ సైట్ కు లింక్ ను అందించడాన్ని నిర్ధారించుకోవాలి.
13. **మూడవ పక్షాలతో డేటా సేకరణ, వినియోగం మరియు భాగస్వామ్యం-** కంపెనీ తమ పరిధిలోని డి ఎల్ ఎలు/ఎల్ ఎస్ పిలు చేసే ఏదైనా డేటా/వ్యక్తిగత సమాచారం సేకరణ అవసరాన్ని బట్టి జరుగుతుందని మరియు రుణగ్రహీత ముందస్తు మరియు స్పష్టమైన సమ్మతితో జరుగుతుందని కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి. ఇంకా, రుణగ్రహీతల సమ్మతిని పొందడం యొక్క ఉద్దేశ్యం బహిర్గతం చేయబడుతుంది. నిర్దిష్ట డేటాను ఉపయోగించడానికి సమ్మతిని ఇవ్వడానికి లేదా తిరస్కరించడానికి, మూడవ పక్షాలకు బహిర్గతం చేయడాన్ని పరిమితం చేయడానికి, డేటా నిలుపుదల చేయడానికి, వ్యక్తిగత డేటాను సేకరించడానికి ఇప్పటికే మంజూరు చేసిన సమ్మతిని రద్దు చేయడానికి మరియు అవసరమైతే, యాప్ డేటాను తొలగించడానికి/మరచిపోయేలా చేయడానికి రుణగ్రహీతకు ఎంపిక అందించబడుతుంది.
14. కంపెనీ తన డి ఎల్ ఎలను ఫైల్స్, మీడియా, కాంటాక్ట్ లిస్ట్, కాల్ లాగ్లు, టెలిఫోన్ ఫంక్షన్లు మొదలైన మొబైల్ ఫోన్ వనరులను (రుణగ్రహీత యొక్క) యాక్సెస్ చేయకుండా ఉండేలా చూసుకోవాలి. అయితే, కెమెరా, మైక్రోఫోన్, స్థానం లేదా ఆన్-బోర్డింగ్/KYC అవసరాలకు అవసరమైన ఏదైనా ఇతర సౌకర్యం కోసం రుణగ్రహీత నుండి ఒకేసారి యాక్సెస్ తీసుకోవచ్చు, రుణగ్రహీత యొక్క స్పష్టమైన సమ్మతితో మాత్రమే. చట్టబద్ధమైన లేదా నియంత్రణ

అవసరాల ప్రకారం అటువంటి భాగస్వామ్యం అవసరమైన సందర్భాలలో తప్ప, ఏదైనా మూడవ పక్షంతో వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని పంచుకునే ముందు రుణగ్రహీత యొక్క స్పష్టమైన సమ్మతి తీసుకోవాలి.

15. **సమగ్ర గోప్యతా విధానం**-కంపెనీ దాని ద్వారా నియమించబడిన డి ఎల్ ఎలు మరియు ఎల్ ఎస్ పిలు వర్తించే చట్టాలు, సంబంధిత నిబంధనలు మరియు ఆర్ బి ఐ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా సమగ్ర గోప్యతా విధానాన్ని కలిగి ఉన్నాయని మరియు అటువంటి గోప్యతా విధానం బహిరంగంగా అందుబాటులో ఉందని నిర్ధారించుకోవాలి. డి ఎల్ ఎ ద్వారా వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని సేకరించడానికి అనుమతించబడిన ఏదైనా మూడవ పక్షాల (వర్తించే చట్ట) వివరాలు కూడా గోప్యతా విధానంలో బహిరంగతం చేయబడతాయి.
 16. **క్రెడిట్ పరిమితిలో ఆటోమేటిక్ పెరుగుదల లేదు**-ప్రతి పెరుగుదలకు రుణగ్రహీత యొక్క స్పష్టమైన సమ్మతిని రికార్డులో తీసుకుంటే తప్ప, క్రెడిట్ పరిమితిలో స్వయంచాలకంగా పెరుగుదల జరగకుండా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.
 17. **నోడల్ ఆఫీసర్ కమ్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్**-కంపెనీ మరియు వారు నియమించిన ఎల్ ఎస్ పిలు ఫిన్టెక్/డిజిటల్ రుణాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు/ రుణగ్రహీతలు లేవనెత్తిన సమస్యలను పరిష్కరించడానికి తగిన నోడల్ అధికారి మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారిని కలిగి ఉండేలా చూసుకోవాలి. ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారుల సంప్రదింపు వివరాలను కంపెనీ వెబ్ సైట్ లు, దాని ఎల్ ఎస్ పిలు మరియు డి ఎల్ ఎలు మరియు రుణగ్రహీతకు అందించిన కే ఎఫ్ ఎస్ లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి. ఇంకా, ఫిర్యాదులను నమోదు చేసే సౌకర్యాన్ని డి ఎల్ ఎ మరియు సంబంధిత వెబ్ సైట్ లలో కూడా అందుబాటులో ఉంచాలి. కంపెనీ యొక్క నవీకరించబడిన కస్టమర్ ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానం అనుబంధం-1తో జతచేయబడింది.
 18. **సాంకేతిక ప్రమాణాలు** -డిజిటల్ రుణాలను చేపట్టడానికి ఆర్ బి ఐ మరియు ఇతర ఏజెన్సీలు నిర్దేశించిన లేదా కాలానుగుణంగా పేర్కొనబడే సైబర్ భద్రతపై వివిధ సాంకేతిక ప్రమాణాలు/ అవసరాలకు అనుగుణంగా వారు మరియు వారిచే నియమించబడిన ఎల్ ఎస్ పిలు ఉండేలా చూసుకోవాలి.
 19. **క్రెడిట్ ఇన్ సైక్విరీ కంపెనీలకు ("సి ఐ సి") నివేదించడం** -కంపెనీ వారి డి ఎల్ ఎలు మరియు/లేదా ఎల్ ఎస్ పిల డి ఎల్ ఎల ద్వారా చేయబడిన ఏదైనా రుణాన్ని దాని స్వభావం/కాలవ్యవధితో సంబంధం లేకుండా CIBILకు నివేదించాలని నిర్ధారించుకోవాలి. స్వల్పకాలిక, అసురక్షిత/సురక్షిత క్రెడిట్ లు లేదా వాయిదా వేసిన చెల్లింపులతో కూడిన వ్యాపార ఫ్లాట్ ఫామ్ పై కంపెనీ మరియు/లేదా కంపెనీ నిమగ్నమైన ఎల్ ఎస్ పిల ద్వారా నిర్మాణాత్మక డిజిటల్ రుణ ఉత్పత్తుల పొడిగింపును కంపెనీ సి ఐ సిలకు నివేదించాలి.

4. డైరెక్టర్ల బోర్డు బాధ్యత
డైరెక్టర్ల బోర్డు ఎఫ్ పి సి యొక్క సమ్మతిని ఏటా సమీక్షిస్తుంది మరియు కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరును వినియోగదారుల రక్షణ కమిటీ (సి పి సి) లేదా కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు సమీక్షించాలి. ఈ విషయంలో సి పి సి ద్వారా ఒక ఏకీకృత నివేదికను కాలానుగుణంగా బోర్డుకు సమర్పించాలి.

5. ఎఫ్ పి సి సమీక్ష
ఎఫ్ పి సిని బోర్డు కనీసం సంవత్సరానికి ఒకసారి లేదా నియంత్రణ సవరణలు లేదా ఇతరత్రా అవసరమైనప్పుడు సమీక్షిస్తుంది. ఈ ఎఫ్ పి సిలో ఉన్న ఏదైనా, ఇప్పటికే ఉన్న ఏదైనా నియమాలు/నిబంధనలు, చట్టాలు లేదా దాని సవరణ లేదా ఏదైనా కొత్త వర్తించే చట్టం యొక్క అమలుతో సంబంధం లేకుండా, అటువంటి చట్టం, నియమాలు/నిబంధనలు లేదా చట్టంలోని నిబంధనలు ఈ ఎఫ్ పి సి కంటే ఎక్కువగా ఉంటాయి.

అనుబంధం 1

కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం

ఈ కష్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం కంపెనీ, దాని ఉద్యోగులు మరియు దాని ప్రతినిధులకు వర్తిస్తుంది, దాని కష్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు మరియు డిజిటల్ రుణ వ్యాపారం మరియు అవుట్సోర్సింగ్ సేవలతో సహా కంపెనీ రుణ వ్యాపారానికి సంబంధించిన కష్టమర్ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించేటప్పుడు.

1. **ఫిర్యాదు నమోదు చేయడానికి ఛానెల్ లు:** కంపెనీ అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించి ఏదైనా కష్టమర్కు ఫిర్యాదు లేదా ఫిర్యాదు ఉంటే, ఈ క్రింది మార్గాల ద్వారా కంపెనీకి వ్రాయవచ్చు:
- a) **ఇమెయిల్:** ఇన్ఫో@ఎన్డ్రోఫిన్.కామ్
- b) **ఈ నంబర్ కు కాల్ చేయండి:** +91- 7669571400
- c) **చిరునామా వద్ద లేఖ:** కష్టమర్ సర్వీస్ డిపార్ట్మెంట్, ఈ డి జి ఆర్ ఓ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్, 2వ అంతస్తు, నెం: 1614/1615, ఎంజైమ్, 7వ ఫ్రాన్స్, 19వ మెయిన్ రోడ్, సెక్టార్ 1, HSR లేఅవుట్, బెంగళూరు, కర్ణాటక, 5601012
2. **ఫిర్యాదు ఎలా చేయాలి:** కష్టమర్లు తమ అభిప్రాయాన్ని అందించేటప్పుడు లేదా కంపెనీకి ఫిర్యాదు చేసేటప్పుడు అవసరమైన రుణ వివరాలను అంటే లోన్ ఖాతా నంబర్, అభిప్రాయం/సూచన/ఫిర్యాదు వివరాలు మరియు ఫోన్ నంబర్ & ఇ-మెయిల్ ఐడితో సహా చెల్లుబాటు అయ్యే సంప్రదింపు సమాచారాన్ని అందించాల్సి ఉంటుంది.
3. **కష్టమర్ ఎప్పుడు సమాధానం ఆశించాలి-** ప్రతి కష్టమర్ ప్రశ్న/ఫిర్యాదు స్వభావంలో ప్రత్యేకంగా ఉండవచ్చు కాబట్టి, అంతర్గత దర్యాప్తు తర్వాత ఫిర్యాదు పరిష్కారానికి 4 వారాల వరకు పట్టవచ్చు. మరింత సమయం అవసరమైతే, కంపెనీ ఆ విషయాన్ని కష్టమర్ కు తెలియజేస్తుంది.
4. **కంపెనీలో పెరుగుదల-** కంపెనీపై ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రజలు సంప్రదించగల ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు క్రింద పేర్కొనబడ్డాయి:
- a) **గురు ప్రసాద్,**
ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి,
ఎన్డ్రో ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్,
2వ అంతస్తు, నెం: 1614/1615, ఎంజైమ్, 7వ ఫ్రాన్స్,
19వ మెయిన్ రోడ్, సెక్టార్ 1, HSR లేఅవుట్,
బెంగళూరు, కర్ణాటక, 5601012
- b) **ఇమెయిల్:** గ్రో@ఈ డి జి ఆర్ ఓ.ఐ.ఎం.కామ్
- c) **ఫోన్:** +91-7669571400
5. **ఆర్ బి ఐ కి సమాచారం చేరవేయడానికి మార్గాలు-** కంపెనీ ఒక నెల వ్యవధిలోపు ఫిర్యాదు/వివాదాన్ని పరిష్కరించకపోతే, కష్టమర్ ఈ క్రింది వారికి వ్రాయడం ద్వారా ఆర్ బి ఐకి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు:
- a) **జనరల్ మేనేజర్ ఇన్ ఛార్జ్, సూపర్ విజన్ విభాగం, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 10/3/8, నృపతుంగ రోడ్, బెంగళూరు- 560001; ఇమెయిల్: blssmbangalore@ఆర్ బి ఐ.org.in**
- b) **ఈ ప్రయోజనం కోసం రూపొందించిన పోర్టల్ ద్వారా ఆర్ బి ఐకి ఆన్లైన్లో ఫిర్యాదు దాఖలు చేయవచ్చు. (<https://cms.ఆర్ బి ఐ.org.in/> ఈ సెట్ లో చూడండి.) మరియు/లేదా ఆర్**

బి ఐ సాచెట్ పోర్టల్ అంటే లింక్ లో అందుబాటులో ఉంది (<https://sachet.ఆర్ బి ఐ.org.in // డా.ఆర్.బి.ఐ>).

ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం మరియు జి ఆర్ ఓ యొక్క ప్రదర్శన -కంపెనీ తన వెబ్ సైట్ లో మరియు ప్రతి శాఖలో, కంపెనీ స్వీకరించిన పైన పేర్కొన్న ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ప్రదర్శిస్తుంది. జి ఆర్ ఓ యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లు మరియు శాఖలలో, దాని ఎల్ ఎస్ పిలలో మరియు సంబంధిత డిజిటల్ లెండింగ్ యాప్ లలో ("డి ఎల్ ఎలు") మరియు రుణగ్రహీతకు అందించిన కీలక వాస్తవ ప్రకటనలో కూడా ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి. అంతేకాకుండా, ఫిర్యాదులను దాఖలు చేసే సౌకర్యం డి ఎల్ ఎ మరియు సంబంధిత వెబ్ సైట్ లలో కూడా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది. ఫారమ్ పైన

<ఎఫ్ పి సి ముగింపు>