

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (એફપીસી)

ઓફ

એડગ્રો ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

સામગ્રી

1.	પૃષ્ઠભૂમિ, ઉદ્દેશ્યો અને લાગુ પડવાની ક્ષમતા.....	3
1.1	પૃષ્ઠભૂમિ.....	3
1.2	એફપીસી નો હેતુ.....	3
1.3	એફપીસી ની લાગુ પડવાની ક્ષમતા.....	3
2.	કંપનીની બધી ધિરાણ પ્રવૃત્તિઓ માટે લાગુ પડતા સમાન કોડ્સ.....	3
2.1	લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા.....	3
2.2	લોન મૂલ્યાંકનના નિયમો અને શરતો.....	4
2.3	લોનનું વિતરણ અને નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર.....	4
2.4	ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ.....	4
2.5	એફપીસી ને વાતચીત કરવાની ભાષા અને રીત.....	4
2.6	વ્યાજ દરના સંદર્ભમાં કોડ.....	5
2.7	લોકપાલ યોજના.....	5
2.8	એફપીસી ના અન્ય તત્વો.....	5
3.	ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પરથી મેળવેલા લોન માટેના વધારાના ધોરણો.....	6
3.1	ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પર કંપની દ્વારા મેળવેલ લોન માટેના ધોરણો.....	6
3.2	ડિજિટલ ધિરાણ વ્યવસાય માટે અનુસરવાના ધોરણો.....	6
4.	ડિરેક્ટર મંડળની જવાબદારી.....	8
5.	એફપીસી ની સમીક્ષા.....	8
6.	ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ.....	8

1. પૃષ્ઠભૂમિ, ઉદ્દેશ્યો અને ઉપયોગિતા

1.1 પૃષ્ઠભૂમિ

EDGRO ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ("કંપની") એક નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની ("NBFC") છે જે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા એક્ટ, 1934 ની કલમ 45-IA હેઠળ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ("RBI") માં નોંધાયેલ છે.

કંપની, બેઝ લેયર NBFC તરીકે, માસ્ટર ડાયરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સ્કેલ બેઝડ રેગ્યુલેશન) ડાયરેક્શન, 2023 નું પાલન કરવા માટે બંધાયેલી છે.

RBI ના નિર્દેશો હેઠળ, 'ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પર માર્ગદર્શિકા' ("એફપીસી પર માર્ગદર્શિકા") નિર્ધારિત કરવામાં આવી છે. વધુમાં, RBI એ 02 સપ્ટેમ્બર, 2022 ના રોજના સૂચના દ્વારા 'ડિજિટલ ધિરાણ પર માર્ગદર્શિકા' નિર્ધારિત કરી છે. તે મુજબ, કંપની, એક NBFC તરીકે જે ડિજિટલ ધિરાણમાં સામેલ છે, તેણે RBI ના નિર્દેશો અને ડિજિટલ ધિરાણ પર માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવું જરૂરી છે.

ઉપરોક્ત નિયમનકારી આવશ્યકતાઓને ધ્યાનમાં રાખીને, કંપનીએ તેના ડિરેક્ટર બોર્ડ ("બોર્ડ") ની મંજૂરીથી આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("એફપીસી") અપનાવ્યો છે.

1.2 એફપીસી નો હેતુ

એફપીસી ના ઉદ્દેશ્યો નીચે મુજબ છે:

- ગ્રાહકો/ક્ષણ લેનારાઓ સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વાજબી અને પારદર્શક વ્યવસાયિક પ્રથાઓનો અમલ કરવો.
- પારદર્શિતા વધારવા માટે જેથી ગ્રાહકો કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓ વિશે વધુ સારી સમજ મેળવી શકે.
- લોન અને એડવાન્સિસની વસૂલાત કરતી વખતે કરારની જવાબદારીઓ અને કાયદેસર રીતે માન્ય પ્રથાઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવું.

1.3 એફપીસી ની લાગુતા

આ એફપીસી કંપનીના ધિરાણ વ્યવસાય કામગીરીના તમામ પાસાઓ પર લાગુ પડશે જેમાં ડિજિટલ ધિરાણ, માર્કેટિંગ, લોન ઉત્પત્તિ, પ્રક્રિયા, સેવા, સંગ્રહ પ્રવૃત્તિઓ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. એફપીસીનું આ સંસ્કરણ, બોર્ડ દ્વારા મંજૂર થયા પછી, એફપીસીના અગાઉના તમામ સંસ્કરણો, જો કોઈ હોય તો, તેને રદ કરશે.

2. કંપનીની બધી ધિરાણ પ્રવૃત્તિઓ માટે લાગુ પડતા સમાન કોડ્સ

2.1 લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા

- કંપની દ્વારા ગ્રાહકને કરવામાં આવતા બધા સંદેશાવ્યવહાર અંગ્રેજી ભાષામાં અથવા કંપનીના ગ્રાહક દ્વારા સમજાતી ભાષામાં હોવા જોઈએ.
- અરજીના તબક્કે, ગ્રાહકો સાથે પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કંપની ગ્રાહકના હિતને અસર કરતી બધી જરૂરી માહિતી પૂરી પાડશે. આવી માહિતી (જેમાં અરજીની પ્રક્રિયા માટે ચૂકવવાપાત્ર જરૂરી ફી/ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો, લોન દરખાસ્ત અસ્વીકારના કિસ્સામાં પરત ન કરી શકાય તેવી ફી, પૂર્વ ચૂકવણી વિકલ્પો વગેરેનો સમાવેશ થવો જોઈએ) પૂરી પાડવામાં આવશે જેથી અન્ય NBFCs દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી શરતો અને નિયમો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ગ્રાહક દ્વારા જાણકાર નિર્ણયો લઈ શકાય.

3. લોન અરજી મળ્યા પછી કંપની સ્વીકૃતિ આપશે, જેમાં લોન અરજીઓનો નિકાલ કેટલો સમય અંદર કરવામાં આવશે તે દર્શાવવામાં આવશે.
4. કંપની, અરજીના તબક્કે, અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજો સૂચવશે.
5. ગ્રાહકને જરૂર પડ્યે તેની લોન અરજીની સ્થિતિ વિશે જાણ કરવામાં આવશે.

2.2 લોન મૂલ્યાંકનના નિયમો અને શરતો

1. ગ્રાહક દ્વારા સબમિટ કરવામાં આવેલી માહિતીની સમીક્ષા કર્યા પછી, કંપની લોન અરજીના ઝડપી નિકાલને સરળ બનાવવા માટે, જો જરૂરી હોય તો, કોઈપણ વધારાનો ડેટા/માહિતી તાત્કાલિક માંગશે.
2. કંપની લોનના મુખ્ય નિયમો અને શરતો લેખિતમાં, અંગ્રેજીમાં અથવા ગ્રાહક દ્વારા સમજાતી ભાષામાં, મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્ય કોઈપણ સ્વરૂપમાં લેખિતમાં જણાવશે, જેમાં શામેલ હશે:
 - a) લોનની રકમ વાર્ષિક વ્યાજ દર સહિત નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરવામાં આવે છે.
 - b) ગ્રાહકો દ્વારા તેમના લોન ખાતાના સંબંધમાં ચૂકવવાપાત્ર દંડાત્મક વ્યાજ દર (વાર્ષિક) અને ચાર્જ અને તેની અરજીની પદ્ધતિ.
 - c) જો ગ્રાહક લોન મેળવવાનો ઇરાદો ધરાવે છે, તો તેણે મંજૂરીના નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરવી જરૂરી રહેશે. નિયમો અને શરતોની આવી કોઈપણ સ્વીકૃતિ કંપની દ્વારા રેકૉર્ડ પર રાખવામાં આવશે.
3. લોન કરારમાં લોનની મોડી ચૂકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડનો ઉલ્લેખ ઘાટા અક્ષરોમાં કરવામાં આવશે.
4. લોન મંજૂર/વિતરણ સમયે કંપની લોન કરારની નકલ અને લોન કરારમાં દર્શાવેલ તમામ સંબંધિત જોડાણોની નકલ બધા ઉધાર લેનારાઓને આપશે.

2.3 લોનનું વિતરણ અને નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર

1. કંપની તેના દેવાદારોને અંગ્રેજીમાં અથવા દેવાદારને સમજાતી ભાષામાં નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર, જેમાં વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વચૂકવણી શુલ્ક વગેરેનો સમાવેશ થાય છે, અંગે સૂચના આપશે.
2. વ્યાજ દરો અને ચાર્જમાં ફેરફાર સંભવિત રૂપે અસરકારક રીતે કરવામાં આવશે. આ સંદર્ભમાં યોગ્ય શરત લાગુ પડતું હોય ત્યારે લોન કરારમાં શામેલ કરવામાં આવશે.
3. કરાર હેઠળ ચૂકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવાનો/ઝડપી કરવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે.
4. કંપની, લોન લેનાર સામે કંપનીના કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન, તમામ બાકી રકમની ચૂકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર બધી સિક્યોરિટીઝ મુક્ત કરશે. જો સેટ ઓફનો આવો અધિકાર વાપરવાનો હોય, તો લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચૂકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની કઈ શરતો હેઠળ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે.

2.4 ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ-કંપની, તેના ડિરેક્ટર બોર્ડની મંજૂરી સાથે, ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિ અપનાવશે જે કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતી ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિને વ્યાખ્યાયિત કરશે. આવી

પદ્ધતિ કંપની દ્વારા નિયુક્ત કોઈપણ આઉટસોર્સ એજન્સી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ સંબંધિત મુદ્દાઓ સાથે પણ વ્યવહાર કરશે.

2.5 એફપીસી ની વાતચીત કરવાની ભાષા અને રીત: કંપની અંગ્રેજી ભાષામાં એફપીસી લાગુ કરશે. જોકે, જ્યાં જરૂર પડશે, ત્યાં કંપની એવા ગ્રાહકો માટે પ્રાદેશિક/સ્થાનિક ભાષાઓમાં એફપીસી પણ ઉપલબ્ધ કરાવશે જે અંગ્રેજી ભાષા સમજી શકતા નથી અને સ્થાનિક ભાષામાં એફપીસી માટે વિનંતી કરે છે.

2.6 વ્યાજ દરના સંદર્ભમાં કોડ:

1. કંપની, તેના બોર્ડની મંજૂરીથી, ભંડોળનો ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવશે અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર નક્કી કરશે.
2. કંપની, અરજી ફોર્મ અને મંજૂરી પત્રમાં, તેના ઉધાર લેનારાના વ્યાજ દર, જોખમના ક્રમાંકનું માટેનો અભિગમ અને ઉધાર લેનારાઓની વિવિધ શ્રેણીઓ માટે અલગ અલગ વ્યાજ દર વસૂલવાના તર્ક વિશે જણાવશે. વ્યાજ દર અને જોખમના ક્રમાંકનું માટેનો અભિગમ કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
3. કંપની તેના દેવાદારોને વાર્ષિક દરની જાણ કરશે જેથી તેમને સંબંધિત લોન ખાતામાં વસૂલવામાં આવનાર ચોક્કસ દરોથી વાકેફ કરી શકાય.

2.7 લોકપાલ યોજના: કંપની 'રિઝર્વ બેંક- ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2021' નું પાલન સુનિશ્ચિત કરશે, જ્યારે અને જ્યારે તે કંપનીને લાગુ થશે.

2.8 એફપીસી ના અન્ય ઘટકો:

1. કંપની લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં આપેલા હેતુઓ સિવાય (જ્યાં સુધી લોન લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી માહિતી ધ્યાનમાં ન આવી હોય) ઉધાર લેનારના કામકાજમાં દખલગીરી કરવાનું ટાળશે.
2. લોન ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે ઉધાર લેનાર પાસેથી વિનંતી પ્રાપ્ત થાય તો, કંપની તરફથી સંમતિ અથવા અન્યથા વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાના 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર લાગુ કાયદા અનુસાર પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર કરવામાં આવશે.
3. જો ગ્રાહક સંમત ચુકવણી સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો બાકી રકમની વસૂલાત માટે લાગુ કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયાનું પાલન કરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાત લઈને યાદ અપાવવા અને/અથવા જો કોઈ હોય તો સુરક્ષા જપ્ત કરવા જેવી ક્રિયાઓ શામેલ હોઈ શકે છે. ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં, કંપની કેસને રિકવરી એજન્ટને મોકલી શકે છે. કંપની ખાતરી કરશે કે તેની વસૂલાતની પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને હેરાન કરવામાં ન આવે.
4. કંપની ખાતરી કરશે કે તેના સ્ટાફ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં તાલીમ પામેલા છે.
5. કંપની વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરવોર્ડર ચાર્જ/પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી વસૂલશે નહીં.
6. ગ્રાહકની બધી વ્યક્તિગત માહિતી ગુપ્ત રહેશે અને ગ્રાહક દ્વારા લેખિતમાં સંમતિ આપવામાં આવે ત્યાં સુધી કોઈપણ તૃતીય પક્ષને જાહેર કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, કંપની નીચેની કોઈપણ પરિસ્થિતિમાં આવી ગ્રાહક માહિતી શેર/જાહેર કરી શકે છે:
 - a) જો કોઈપણ કોર્ટ, કાયદા અમલીકરણ એજન્સી, ક્રેડિટ માહિતી કંપનીઓ, આરબીઆઈ, બેંકો, અન્ય નાણાકીય સંસ્થા/કંપની અને કોઈપણ અન્ય કાનૂની અન્ય નિયમનકારી સત્તા/સંસ્થા દ્વારા માંગવામાં આવેલ ડેટા/માહિતી.

- b) જો કંપનીને કોઈપણ કાનૂની/કાયદેસર/નિયમનકારી જવાબદારીઓનું પાલન/પાલન કરવા માટે માહિતી શેર/જાહેર કરવાની જરૂર હોય.
- c) જો માહિતી જાહેર કરવી જાહેર હિતમાં હોય તો.
- d) જો કંપનીને લાગુ કાયદા અનુસાર તેના હિતનું રક્ષણ કરવા માટે માહિતી શેર/જાહેર કરવાની જરૂર હોય.

૩. ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પરથી મેળવેલા લોન માટે વધારાના ધોરણો

૩.૧ ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ દ્વારા કંપની દ્વારા મેળવેલ લોન માટેના ધોરણો-જો કંપની કોઈપણ ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ (પોતાનું ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ હોય કે આઉટસોર્સ પ્લેટફોર્મ) દ્વારા ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી પૈસા મેળવે છે અને/અથવા બાકી રકમ વસૂલ કરે છે, તો કંપની આ એફપીસી અને નાણાકીય સેવાઓ અને IT સેવાઓના આઉટસોર્સિંગ અંગેના નિયમનકારી સૂચનોનું અક્ષરશઃ પાલન કરશે. જો કંપની ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી લોન મેળવવા અને/અથવા બાકી રકમ વસૂલવા માટે કોઈપણ ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને તેના એજન્ટ તરીકે જોડે છે, તો કંપની નીચેની સૂચનાઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરશે:

૧. એજન્ટ તરીકે કાર્યરત ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મના નામ કંપનીની વેબસાઇટ પર જાહેર કરવામાં આવશે.
૨. એજન્ટ તરીકે કાર્યરત ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને ગ્રાહકને તે કંપનીનું નામ અગાઉથી જાહેર કરવાનો નિર્દેશ આપવામાં આવશે જેના વતી તેઓ તેમની સાથે વાતચીત કરી રહ્યા છે.
૩. મંજૂરી પછી તરત જ પરંતુ લોન કરારના અમલ પહેલાં, કંપનીના લેટર હેડ પર લોન લેનારને મંજૂરી પત્ર જારી કરવામાં આવશે.
૪. લોન કરારની એક નકલ અને લોન કરારમાં દર્શાવેલ તમામ બિડાણોની એક નકલ લોન મંજૂર/વિતરણ સમયે બધા ઉધાર લેનારાઓને આપવામાં આવશે.
૫. કંપની દ્વારા રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક દેખરેખ અને દેખરેખ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.
૬. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અંગે જાગૃતિ લાવવા માટે પૂરતા પ્રયાસો કરવામાં આવશે.

૩.૨ ડિજિટલ ધિરાણ વ્યવસાય માટે અનુસરવાના ધોરણો- કંપની તેના ડિજિટલ ધિરાણ વ્યવસાય માટે નીચેના વધારાના ધોરણોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરશે:

૧. **વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર):** એપીઆર એ ડિજિટલ લોન લેનારા પાસેથી વસૂલવામાં આવતો અસરકારક વાર્ષિક દર છે. એપીઆર એ લંડોળનો ખર્ચ, ક્રેડિટ ખર્ચ અને સંચાલન ખર્ચ, પ્રોસેસિંગ ફી, ચકાસણી ચાર્જ, જાળવણી ચાર્જ વગેરે સહિત તમામ સમાવેશી ખર્ચ અને માર્જિન પર આધારિત હોવો જોઈએ, અને દંડ ચાર્જ, મોડી ચુકવણી ચાર્જ વગેરે જેવા આકસ્મિક ચાર્જને બાકાત રાખવા જોઈએ.
૨. **ઠંડક/લુક-અપ સમયગાળો:** ફુલિંગ ઓફ/લુક-અપ પિરિયડ એ આરઈ બોર્ડ દ્વારા નક્કી કરાયેલ સમય વિન્ડો છે જે ઉધાર લેનારાઓને ડિજિટલ લોનમાંથી બહાર નીકળવા માટે આપવામાં આવશે, જો ઉધાર લેનાર લોન ચાલુ ન રાખવાનો નિર્ણય લે.
૩. **ડિજિટલ લેન્ડિંગ એપ્સ/પ્લેટફોર્મ (DLA):** ડિજિટલ ધિરાણ સેવાઓને સરળ બનાવવા માટે યુઝર ઇન્ટરફેસ સાથે મોબાઇલ અને વેબ-આધારિત એપ્લિકેશનો. DLA માં રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરાયેલા હાલના આઉટસોર્સિંગ માર્ગદર્શિકા અનુસાર કોઈપણ ક્રેડિટ સુવિધા સેવાઓને વિસ્તૃત કરવા માટે RE દ્વારા રોકાયેલા રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીઝ (REs) તેમજ લેન્ડિંગ સર્વિસ પ્રોવાઇડર્સ (એલએસપીસ) દ્વારા સંચાલિત એપ્લિકેશનોનો સમાવેશ થશે.
૪. **ધિરાણ સેવા પ્રદાતા (એલએસપી):** રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરાયેલા હાલના આઉટસોર્સિંગ માર્ગદર્શિકા અનુસાર, REs વતી ગ્રાહક સંપાદન, અંડરરાઇટિંગ સપોર્ટ, કિંમત નિર્ધારણ સપોર્ટ, સર્વિસિંગ, દેખરેખ,

ચોક્કસ લોન અથવા લોન પોર્ટફોલિયોની વસૂલાતમાં ધિરાણકર્તાના એક અથવા વધુ કાર્યો અથવા તેના ભાગનું સંચાલન કરતી નિયમનકારી એન્ટિટીનો એજન્ટ.

5. **મુખ્ય હકીકત નિવેદન ("KFS")**: કંપની કરારના અમલ પહેલાં ઉધાર લેનારને RBI દ્વારા નિર્ધારિત પ્રમાણભૂત ફોર્મેટમાં KFS પ્રદાન કરશે. દંડ વ્યાજ વાર્ષિક ધોરણે ઉધાર લેનારને કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) માં અગાઉથી જાહેર કરવામાં આવશે. KFS માં, અન્ય જરૂરી માહિતી ઉપરાંત, શામેલ હશે:
 - a) ઉધાર લેનાર માટે ડિજિટલ લોનના સર્વસમાવેશક ખર્ચ તરીકે એપીઆર ની વિગતો
 - b) પુનઃપ્રાપ્તિ પદ્ધતિ,
 - c) ડિજિટલ ધિરાણ/ફિન્ટેક સંબંધિત બાબતોનો સામનો કરવા માટે ખાસ રચાયેલ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની વિગતો,
 - d) કુલિંગ-ઓફ/લુક-અપ સમયગાળો જે હાલમાં વિતરણની તારીખથી 15 દિવસ માટે આપવામાં આવે છે.
6. **લોન વિતરણ, સેવા અને ચુકવણી**-લોનની બધી સેવા, ચુકવણી, વગેરે, ઉધાર લેનાર દ્વારા સીધા કંપનીના બેંક ખાતામાં જ કરવામાં આવશે. ચુકવણી હંમેશા ઉધાર લેનારના બેંક ખાતામાં કરવામાં આવશે, સિવાય કે ફક્ત વૈધાનિક અથવા નિયમનકારી આદેશ (આરબીઆઈ અથવા અન્ય કોઈપણ નિયમનકારના) હેઠળ અથવા સહ-ધિરાણ વ્યવસ્થામાં અથવા ચોક્કસ અંતિમ ઉપયોગ માટે વિતરણ, જો લોન સીધી અંતિમ લાભાર્થીના બેંક ખાતામાં વિતરિત કરવામાં આવે તો.
7. **ફી/ચાર્જની ચુકવણી**: કંપની દ્વારા તેના ધિરાણ સેવા પ્રદાતા ("એલએસપી") ને ચૂકવવાપાત્ર કોઈપણ ફી, ચાર્જ વગેરે કંપની દ્વારા સીધા એલએસપી ને ચૂકવવામાં આવશે. ઉધાર લેનારાઓ પર લાદવામાં આવેલ દંડાત્મક વ્યાજ/ચાર્જ, જો કોઈ હોય, તો તે લોનની બાકી રકમ પર આધારિત રહેશે.
8. **ગ્રાહક સાથે શેર કરવાના અમલમાં મુકાયેલા દસ્તાવેજોની નકલ**-કંપની ખાતરી કરશે કે ડિજિટલ સહી કરેલા દસ્તાવેજો (તેના લેટર હેડ પર), જેમ કે KFS, લોન પ્રોડક્ટનો સારાંશ, મંજૂરી પત્ર, નિયમો અને શરતો, એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ વગેરે, લોન કરાર/વ્યવહારોના અમલ પછી ઉધાર લેનારાઓને તેમના નોંધાયેલા અને ચકાસાયેલ ઇમેઇલ/SMS પર આપમેળે મોકલવામાં આવશે.
9. **એલએસપી ની યાદી**-કંપની તેના દ્વારા રોકાયેલા ડિજિટલ લેન્ડિંગ એપ્સ ("DLA")/એલએસપી ની યાદી, જેમાં તેઓ જે પ્રવૃત્તિઓ માટે રોકાયેલા છે તેની વિગતો તેની વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત કરશે.
10. **ઉત્પાદન માહિતી**-કંપની ખાતરી કરશે કે તેના દ્વારા રોકાયેલા DLAs, ઓન-બોર્ડિંગ/સાઇન-અપ તબક્કે, ઉધાર લેનારાઓને ઉત્પાદન સુવિધાઓ, લોન મર્યાદા અને કિંમત વગેરે સંબંધિત માહિતી સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરે.
11. **રિકવરી એજન્ટની વિગતો**-લોન મંજૂર કરતી વખતે અને એલએસપી ને વસૂલાતની જવાબદારીઓ સોંપતી વખતે અથવા વસૂલાત માટે જવાબદાર એલએસપી માં ફેરફાર કરતી વખતે, કંપની લોન લેનારને વસૂલાત એજન્ટ તરીકે કામ કરતા એલએસપી ની વિગતો જણાવશે, જે વસૂલાત માટે ઉધાર લેનારનો સંપર્ક કરવા માટે અધિકૃત છે.
12. **કંપનીની વેબસાઇટની લિંક**-કંપની ખાતરી કરશે કે તેના દ્વારા રોકાયેલા DLAs/એલએસપીસ, તેની વેબસાઇટની લિંક પ્રદાન કરે જ્યાં લોન ઉત્પાદનો, ધિરાણકર્તા, એલએસપી, ગ્રાહક સંભાળની વિગતો, ગોપનીયતા નીતિઓ, RBI ના Sachet પોર્ટલની લિંક વગેરે વિશે વધુ/વિગતવાર માહિતી ઉધાર લેનારાઓ દ્વારા એક્સેસ કરી શકાય.
13. **તૃતીય પક્ષો સાથે ડેટાનો સંગ્રહ, ઉપયોગ અને શેરિંગ**-કંપની ખાતરી કરશે કે તેના દ્વારા રોકાયેલા DLAs/એલએસપીસ દ્વારા ડેટા/વ્યક્તિગત માહિતીનો કોઈપણ સંગ્રહ જરૂરિયાત-આધારિત અને ઉધાર

લેનારની પૂર્વ અને સ્પષ્ટ સંમતિથી કરવામાં આવે. વધુમાં, ઉધાર લેનારાઓની સંમતિ મેળવવાનો હેતુ જાહેર કરવામાં આવશે. ઉધાર લેનારને ચોક્કસ ડેટાના ઉપયોગ માટે સંમતિ આપવા અથવા નકારવાનો, તૃતીય પક્ષો સુધી જાહેરાત પ્રતિબંધિત કરવાનો, ડેટા જાળવી રાખવાનો, વ્યક્તિગત ડેટા એકત્રિત કરવા માટે પહેલાથી આપવામાં આવેલી સંમતિ રદ કરવાનો અને જો જરૂરી હોય તો, એપ્લિકેશનને ડેટા કાઢી નાખવા/ભૂલી જવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.

14. કંપની તેના DLA ને બંધનકર્તા બનાવશે જેથી ખાતરી કરી શકાય કે તેઓ (જેણે લેનારના) મોબાઇલ ફોન સંસાધનો જેમ કે ફાઇલો, મીડિયા, સંપર્ક સૂચિ, કોલ લોગ, ટેલિફોની કાર્યો વગેરેને એક્સેસ કરવાથી દૂર રહે. જો કે, ઉધાર લેનાર પાસેથી કેમેરા, માઇક્રોફોન, સ્થાન અથવા ઓન-બોર્ડિંગ/KYC આવશ્યકતાઓ માટે જરૂરી કોઈપણ અન્ય સુવિધા માટે એક વખતની એક્સેસ ફક્ત ઉધાર લેનારની સ્પષ્ટ સંમતિથી જ લઈ શકાય છે. કોઈપણ તૃતીય પક્ષ સાથે વ્યક્તિગત માહિતી શેર કરતા પહેલા ઉધાર લેનારની સ્પષ્ટ સંમતિ લેવામાં આવશે, સિવાય કે જ્યાં કાયદાકીય અથવા નિયમનકારી આવશ્યકતા મુજબ આવી શેરિંગ જરૂરી હોય.
 15. **વ્યાપક ગોપનીયતા નીતિ**-કંપની ખાતરી કરશે કે તેના દ્વારા રોકાયેલા DLAs અને એલએસપીસ પાસે લાગુ કાયદાઓ, સંકળાયેલ નિયમો અને RBI માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરતી વ્યાપક ગોપનીયતા નીતિ હોય અને આવી ગોપનીયતા નીતિ જાહેરમાં ઉપલબ્ધ હોય. DLA દ્વારા વ્યક્તિગત માહિતી એકત્રિત કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવેલા કોઈપણ તૃતીય પક્ષો (જ્યાં લાગુ પડે) ની વિગતો પણ ગોપનીયતા નીતિમાં જાહેર કરવામાં આવશે.
 16. **ક્રેડિટ મર્યાદામાં આપમેળે વધારો નહીં**-કંપની ખાતરી કરશે કે ક્રેડિટ મર્યાદામાં આપમેળે કોઈ વધારો ન થાય, સિવાય કે આવા દરેક વધારા માટે ઉધાર લેનારની સ્પષ્ટ સંમતિ રેકૉર્ડ પર લેવામાં આવે.
 17. **નોડલ ઓફિસર કમ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી**-કંપની ખાતરી કરશે કે તેની અને તેમના દ્વારા નિયુક્ત એલએસપીસ પાસે ફિનટેક/ડિજિટલ ધિરાણ સંબંધિત ફરિયાદો/જાણ લેનારાઓ દ્વારા ઉઠાવવામાં આવતી સમસ્યાઓનો સામનો કરવા માટે યોગ્ય નોડલ અધિકારી કમ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી હોય. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીઓની સંપર્ક વિગતો કંપનીની વેબસાઇટ્સ, તેના એલએસપીસ અને DLAs પર અને જાણ લેનારને પૂરા પાડવામાં આવેલ KFS માં સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત થવી જોઈએ. વધુમાં, ફરિયાદો નોંધાવવાની સુવિધા DLA અને સંબંધિત વેબસાઇટ્સ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવી જોઈએ. કંપનીની અપડેટ્ડ ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અહીં પરિશિષ્ટ-1 સાથે જોડાયેલ છે.
 18. **ટેકનોલોજી ધોરણો**-કંપની ખાતરી કરશે કે તેઓ અને તેમના દ્વારા રોકાયેલા એલએસપીસ ડિજિટલ ધિરાણ લેવા માટે RBI અને અન્ય એજન્સીઓ દ્વારા નિર્ધારિત સાયબર સુરક્ષા પરના વિવિધ ટેકનોલોજી ધોરણો/જરૂરિયાતોનું પાલન કરે છે, અથવા સમયાંતરે ઉલ્લેખિત કરી શકાય છે.
 19. **ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઓ ("CIC") ને રિપોર્ટિંગ**-કંપની ખાતરી કરશે કે તેમના DLAs અને/અથવા એલએસપીસ ના DLAs દ્વારા કરવામાં આવેલ કોઈપણ ધિરાણની જાણ CIC ને કરવામાં આવે, તેની પ્રકૃતિ/મદદને ધ્યાનમાં લીધા વિના. કંપની દ્વારા સંરચિત ડિજિટલ ધિરાણ ઉત્પાદનો અને/અથવા ટૂંકા ગાળાના, અસુરક્ષિત/સુરક્ષિત ક્રેડિટ્સ અથવા વિલંબિત ચુકવણીઓ ધરાવતા વેપારી પ્લેટફોર્મ પર કંપની દ્વારા રોકાયેલા એલએસપીસ ના વિસ્તરણની જાણ કંપની દ્વારા CIC ને કરવાની રહેશે.
4. **ડિરેક્ટર મંડળની જવાબદારી**
ડિરેક્ટર બોર્ડ વાર્ષિક ધોરણે એફપીસી ના પાલનની સમીક્ષા કરશે, અને ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કામગીરીની સમીક્ષા ગ્રાહક સુરક્ષા સમિતિ (CPC) અથવા કંપનીના ડિરેક્ટર બોર્ડ દ્વારા થવી જોઈએ. આ સંદર્ભમાં એક સંકલિત અહેવાલ CPC દ્વારા સમયાંતરે બોર્ડને સુપરત કરવામાં આવશે.
 5. **એફપીસી ની સમીક્ષા**
બોર્ડ દ્વારા વર્ષમાં ઓછામાં ઓછા એક વખત અથવા નિયમનકારી સુધારાઓ દ્વારા અથવા અન્યથા જરૂરી હોય ત્યારે એફપીસી ની સમીક્ષા કરવામાં આવશે. આ એફપીસી માં સમાવિષ્ટ કોઈપણ બાબતો, કોઈપણ

હાલના નિયમો/નિયમો, કાયદાઓ અથવા તેમાં ફેરફાર અથવા કોઈપણ નવા લાગુ કાયદાના અમલીકરણ છતાં,
આવા કાયદા, નિયમો/નિયમો અથવા કાયદા હેઠળની જોગવાઈઓ આ એફપીસી પર પ્રબળ રહેશે.

પરિશિષ્ટ ૧**ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ**

અપનાવવામાં આવેલી આ ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ કંપની, તેના કર્મચારીઓ અને તેના પ્રતિનિધિઓને ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે અને ડિજિટલ ધિરાણ વ્યવસાય અને આઉટસોર્સ સેવાઓ સહિત કંપનીના ધિરાણ વ્યવસાય સંબંધિત ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટે લાગુ પડશે.

- ફરિયાદ નોંધાવવા માટેની ચેનલો:** કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ અંગે ફરિયાદ ધરાવતા કોઈપણ ગ્રાહક નીચેના કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા કંપનીને લખી શકે છે:
 - ઇમેઇલ:** info@edgrofin.com
 - ફોન કરો:** +૯૧- ૭૬૬૮૫૭૧૪૦૦
 - સરનામાં પર પત્ર:** ગ્રાહક સેવા વિભાગ, EDGRO ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ, બીજો માળ, નં: ૧૬૧૪/૧૬૧૫, એન્જાઇમ, ૭મો ફોસ, ૧૮મો મેઇન રોડ, સેક્ટર ૧, HSR લેઆઉટ, બેંગલુરુ, કર્ણાટક, ૫૬૦૧૦૧૨
- ફરિયાદ કેવી રીતે કરવી જોઈએ:** ગ્રાહકોએ કંપનીને પોતાનો પ્રતિસાદ આપતી વખતે અથવા ફરિયાદ નોંધાવતી વખતે જરૂરી લોન વિગતો જેમ કે લોન એકાઉન્ટ નંબર, પ્રતિસાદ/સૂચન/ફરિયાદની વિગતો અને ફોન નંબર અને ઇ-મેઇલ આઇડી સહિત માન્ય સંપર્ક માહિતી પ્રદાન કરવાની રહેશે.
- ગ્રાહકે ક્યારે જવાબની અપેક્ષા રાખવી જોઈએ:** દરેક ગ્રાહકની પૂછપરછ/ફરિયાદ અનન્ય હોઈ શકે છે, તેથી આંતરિક તપાસ પછી ફરિયાદના નિરાકરણમાં 4 અઠવાડિયા જેટલો સમય લાગી શકે છે. જો વધુ સમયની જરૂર હોય, તો કંપની ગ્રાહકને તેની જાણ કરશે.
- કંપનીમાં વધારો:** કંપની વિરુદ્ધ ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે જનતા જે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે તેમના નામ અને સંપર્ક વિગતો નીચે આપેલ છે:
 - ગુરુ પ્રસાદ,**
ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી,
એડગ્રો ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ,
બીજો માળ, નં: ૧૬૧૪/૧૬૧૫, એન્જાઇમ, ૭મો ફોસ,
૧૮મો મુખ્ય માર્ગ, સેક્ટર ૧, એચએસઆર લેઆઉટ,
બેંગલુરુ, કર્ણાટક, ૫૬૦૧૦૧૨
 - ઇમેઇલ:** ગ્રો@edgrofin.com
 - ટેલિફોન:** +૯૧-૭૬૬૮૫૭૧૪૦૦
- RBI સુધી પૈસા પહોંચાડવા માટેના માર્ગો:** જો કંપની દ્વારા એક મહિનાના સમયગાળામાં ફરિયાદ/વિવાદનું નિરાકરણ ન આવે, તો ગ્રાહક નીચે મુજબ લખીને RBI ને ફરિયાદ કરી શકે છે:
 - જનરલ મેનેજર, ઇન્ચાર્જ, સુપરવિઝન વિભાગ, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ૧૦/૩/૮, નૃપથુંગા રોડ, બેંગલુરુ- ૫૬૦૦૦૧; ઇમેઇલ:** blssmbangalore@rbi.org.in પર ઇમેઇલ મોકલો.
 - આ હેતુ માટે રચાયેલ પોર્ટલ દ્વારા RBI ને ઓનલાઇન ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે** (<https://cms.rbi.org.in>) અને/અથવા RBI Sachet પોર્ટલ એટલે કે લિંક પર ઉપલબ્ધ (<https://sachet.rbi.org.in>).

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અને GRO નું પ્રદર્શન - કંપની તેની વેબસાઇટ અને તેની દરેક શાખા પર, કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવેલ ઉપરોક્ત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પ્રદર્શિત કરશે. GRO ની સંપર્ક વિગતો કંપનીની વેબસાઇટ અને શાખાઓ, તેના એલએસપીસ અને સંબંધિત ડિજિટલ લેન્ડિંગ એપ્લિકેશન્સ ("DLAs") પર અને ઉધાર લેનારને પૂરા પાડવામાં આવેલ મુખ્ય હકીકત નિવેદનમાં પણ સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત

કરવામાં આવશે. વધુમાં, ફરિયાદો નોંધાવવાની સુવિધા DLA અને સંબંધિત વેબસાઇટ્સ પર પણ ઉપલબ્ધ
કરાવવામાં આવશે. ફોર્મની ટોચ

<એફપીસી નો અંત>