



ಎಡ್ಗ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

® U65929KA2022PTC160962 ಪರಿಚಯ ✉ finance@edgrofin.com

🌐 www.edgrofin.com ☎ +91-7669571400

🏠 1613 & 1614, 7ನೇ ಕ್ರಾಸ್, 19ನೇ ಮುಖ್ಯ ರಸ್ತೆ, 1ನೇ ಸೆಕ್ಟರ್, HSR ಲೇಔಟ್, ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ 560102, ಭಾರತ

**ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ (ಎಫ್‌ಪಿಸಿ)
ಆಫ್**

ಎಡ್ಗ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ವಿಷಯ

1. ಹಿನ್ನೆಲೆ, ಉದ್ದೇಶಗಳು ಮತ್ತು ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ	3
1.1 ಹಿನ್ನೆಲೆ	3
1.2 ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಯ ಉದ್ದೇಶ	3
1.3 ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಅನ್ವಯಿಕೆ	3
2. ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಏಕರೂಪ ಸಂಕೇತಗಳು	3
2.1 ಸಾಲಗಳ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ	3
2.2 ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು	4
2.3 ಸಾಲ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು	4
2.4 ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ	4
2.5 ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಯನ್ನು ಸಂವಹನ ಮಾಡುವ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ವಿಧಾನ	4
2.6 ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಸಂಹಿತೆ	5
2.7 ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನೋಜನೆ	5
2.8 ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಯ ಇತರ ಅಂಶಗಳು	5
3. ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಯಿಂದ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ನಿಯಮಗಳು	6
3.1 ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯು ಪಡೆಯುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ನಿಯಮಗಳು	6
3.2 ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಮಾನದಂಡಗಳು	6
4. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ	8
5. ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಯ ವಿಮರ್ಶೆ	8
6. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ	8

1. ಹಿನ್ನೆಲೆ, ಉದ್ದೇಶಗಳು ಮತ್ತು ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ

1.1 ಹಿನ್ನೆಲೆ

ಎಡ್ಗ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕಂಪನಿ") ಒಂದು ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಯಾಗಿದ್ದು ("ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ"), ಇದು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯ್ದೆ, 1934 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 45-IA ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ("ಆರ್‌ಬಿಐ") ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ.

ಕಂಪನಿಯು, ಮೂಲ ಹಂತದ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಆಗಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಸ್ಟೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ರ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, 'ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು' ("ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು") ಅನ್ನು ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 02, 2022 ರ ಅಧಿಸೂಚನೆಯಲ್ಲಿ 'ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು' ಅನ್ನು ಸೂಚಿಸಿದೆ. ಅದರಂತೆ, ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿರುವ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಯಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.

ಮೇಲಿನ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ("ಮಂಡಳಿ") ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಈ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ("FPC") ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

1.2 ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಯ ಉದ್ದೇಶ

ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

- ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ವ್ಯವಹಾರ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುವುದು.
- ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು.
- ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವಾಗ ಒಪ್ಪಂದದ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಮಾನ್ಯವಾಗಿರುವ ಪದ್ಧತಿಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

1.3 ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಯ ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ

ಈ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್, ಸಾಲದ ಮೂಲ, ಸಂಸ್ಕರಣೆ, ಸೇವೆ, ವಸೂಲಾತಿ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ವ್ಯವಹಾರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಮಂಡಳಿಯು ಒಮ್ಮೆ ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನಂತರ, ಎಫ್‌ಪಿಸಿಯ ಈ ಆವೃತ್ತಿಯು, ಎಫ್‌ಪಿಸಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಹಿಂದಿನ ಆವೃತ್ತಿಗಳನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ರದ್ದುಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.

2. ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಏಕರೂಪ ಸಂಕೇತಗಳು

2.1 ಸಾಲಗಳ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

2. ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿಸಲಾಗದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು) ಒದಗಿಸಬೇಕು ಇದರಿಂದ ಇತರ NBFC ಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
3. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಎಷ್ಟು ಸಮಯದೊಳಗೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- 4.
5. ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
6. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವನ/ಅವಳ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ಥಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

2.2 ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು

1. ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ, ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಡೇಟಾ/ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಪಡೆಯುತ್ತದೆ.
2. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ, ಅದು ಇವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:
 - a) ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಳ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
 - b) ದಂಡ ಬಡ್ಡಿ ದರ (ವಾರ್ಷಿಕ) ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸಾಲದ ಖಾತೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು.
 - c) ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಮಂಜೂರಾತಿಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇಡುತ್ತದೆ.
3. ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.
4. ಸಾಲ ಮಂಜೂರು/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

2.3 ಸಾಲ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು

1. ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.
2. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತವೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸೂಕ್ತ ಷರತ್ತನ್ನು ಸೇರಿಸಬೇಕು.
3. ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ/ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.
4. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತಲುಪಿದ ನಂತರ, ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿ ಮಾಡುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

2.4 ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ-ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ, ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ, ಇದು ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸಹ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

2.5 ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ವಿಧಾನ: ಕಂಪನಿಯು ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಯನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಗಾಗಿ ವಿನಂತಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ/ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

2.6 ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಂಹಿತೆ:

1. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ, ನಿಧಿಯ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ.
2. ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿದರ, ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
3. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಆಯಾ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

2.7 ಲೋಕಾಯುಕ್ತ ಯೋಜನೆ: ಕಂಪನಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, 'ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್- ಇಂಟೆಗ್ರಿಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021' ಅನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

2.8 ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಯ ಇತರ ಅಂಶಗಳು:

1. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ಸಾಲಗಾರರು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗಮನಿಸದ ಹೊರತು) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತದೆ.
2. ಸಾಲ ಖಾತೆ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿ ಬಂದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.
3. ಗ್ರಾಹಕರು ಒಪ್ಪಿದ ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ನೋಟೀಸ್ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೆನಪಿಸುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಮರುಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಂತಹ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬಹುದು. ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬಹುದು. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
4. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
5. ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಯಾವುದೇ ಪ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
6. ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಒಪ್ಪಿದ ಹೊರತು ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು/ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಹುದು:
 - a) ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳು, ಆರ್‌ಬಿಐ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು, ಇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆ/ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಇತರ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಕ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ/ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಡೇಟಾ/ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೋರಿದ್ದರೆ.
 - b) ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನು/ಶಾಸನಬದ್ಧ/ನಿಯಂತ್ರಕ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು/ಬದ್ಧವಾಗಿರಲು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು/ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ.
 - c) ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹಿತಾಸಕ್ತಿ ಇದ್ದರೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಹುದು.
 - d) ಅನ್ವಯಿಸುವ ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು/ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ.

3. ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಯಿಂದ ಪಡೆಯಲಾದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ನಿಯಮಗಳು**3.1 ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯು ಪಡೆಯುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ನಿಯಮಗಳು-**

ಒಂದು ವೇಳೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಂಡರೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದರೆ (ಅದು ಸ್ವಂತ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಯಾಗಿರಲಿ ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ವೇದಿಕೆಯಾಗಿರಲಿ), ಕಂಪನಿಯು ಈ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಮತ್ತು

ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಐಟಿ ಸೇವೆಗಳ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಕುರಿತ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅಕ್ಷರಶಃ ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ತನ್ನ ಏಜೆಂಟ್ ಆಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ:

1. ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
2. ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರ ಪರವಾಗಿ ಅವರು ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ಹೆಸರನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
3. ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ನಂತರ ತಕ್ಷಣವೇ ಆದರೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು, ಕಂಪನಿಯ ಲೆಟರ್ ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
4. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
5. ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
6. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.

3.2 ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಮಾನದಂಡಗಳು- ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾನದಂಡಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:

1. **ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (ಎಪಿಆರ್):** ಎಪಿಆರ್ ಎಂದರೆ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ವಾರ್ಷಿಕ ದರ. ಎಪಿಆರ್ ಎಂದರೆ ನಿಧಿಯ ವೆಚ್ಚ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ವೆಚ್ಚ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣಾ ವೆಚ್ಚ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ, ಪರಿಶೀಲನಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ನಿರ್ವಹಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡ ವೆಚ್ಚ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಜಿನ್ ಅನ್ನು ಆಧರಿಸಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ತಡವಾಗಿ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಅನಿಶ್ಚಿತ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಬೇಕು.
2. **ಕೂಲಿಂಗ್ ಆಫ್/ಲುಕ್-ಅಪ್ ಅವಧಿ:** ಕೂಲಿಂಗ್ ಆಫ್/ಲುಕ್-ಅಪ್ ಅವಧಿಯು ಮರು ಪಾವತಿ ನೀತಿಯ ಮಂಡಳಿಯು ನಿರ್ಧರಿಸುವ ಸಮಯವಾಗಿದ್ದು, ಸಾಲಗಾರರು ಸಾಲವನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸದಿರಲು ನಿರ್ಧರಿಸಿದರೆ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲಗಳಿಂದ ನಿರ್ಗಮಿಸಲು ಇದನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
3. **ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು/ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು (ಡಿಎಲ್‌ಎ ಗಳು):** ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸುಗಮಗೊಳಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ ಹೊಂದಿರುವ ಮೊಬೈಲ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು. ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಲು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ (ಆರ್‌ಇಎಸ್) ಹಾಗೂ ಆರ್‌ಇಎಸ್ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಸಾಲ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು (ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿಎಸ್) ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳನ್ನು ಡಿಎಲ್‌ಎ ಗಳು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ.
4. **ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು (ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿಎಸ್):** ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಆರ್‌ಇಎಸ್ ಗಳ ಪರವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ವಾಧೀನ,

ಅಂಡರ್‌ರೈಟಿಂಗ್ ಬೆಂಬಲ, ಬೆಲೆ ಬೆಂಬಲ, ಸೇವೆ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಂಡವಾಳದ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದಾತರ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ಅದರ ಭಾಗವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಏಜೆಂಟ್.

5. **ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶ ಹೇಳಿಕೆ ("ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್"):** ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು ಕಂಪನಿಯು ಆರ್‌ಬಿಐ ಸೂಚಿಸಿದ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್ ಅನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು. ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿ ಹೇಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ (ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್, ಇತರ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯ ಜೊತೆಗೆ, ಇವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು:
 - a) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲಗಳ ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡ ವೆಚ್ಚವಾಗಿ ಎಪಿಆರ್ ನ ವಿವರಗಳು
 - b) ಚೇತರಿಕೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ,
 - c) ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ/ಫಿನ್‌ಟೆಕ್ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿಷಯವನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳು,
 - d) ಕೊಲಿಂಗ್-ಆಫ್/ಲುಕ್-ಅಪ್ ಅವಧಿಯನ್ನು ಪ್ರಸ್ತುತ ವಿತರಣೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 15 ದಿನಗಳವರೆಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
6. **ಸಾಲ ವಿತರಣೆ, ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ-**ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಸೇವೆ, ಮರುಪಾವತಿ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ನೇರವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು. ಸಾಲವನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಫಲಾನುಭವಿಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ವಿತರಿಸಿದರೆ, ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಆದೇಶದ (RBI ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಕರ) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಹ-ಸಾಲ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅಂತಿಮ ಬಳಕೆಗಾಗಿ ವಿತರಣೆಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ವಿತರಣೆಗಳನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ಸಾಲಗಾರರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
7. **ಶುಲ್ಕ/ಶುಲ್ಕಗಳ ಪಾವತಿ:** ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಗೆ ("ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿಎಸ್") ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ನೇರವಾಗಿ ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿಎಸ್ ಗೆ ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ/ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಆಧರಿಸಿರುತ್ತದೆ.
8. **ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿ-** ಕಂಪನಿಯು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ದಾಖಲೆಗಳು (ತನ್ನ ಲೆಟರ್ ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ) ಅಂದರೆ ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್, ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನದ ಸಾರಾಂಶ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಖಾತೆ ಹೇಳಿಕೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ/ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವರ ನೋಂದಾಯಿತ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ಇಮೇಲ್/ ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ ಮೂಲಕ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಹರಿಯುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
9. **ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿಗಳ ಪಟ್ಟಿ-** ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ತಾನು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು ("ಡಿಎಲ್‌ಎ ಗಳು")/ ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿಎಸ್ ಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅವರು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಕಟಿಸುತ್ತದೆ.
10. **ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿ-** ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನಿಂದ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಡಿಎಲ್‌ಎ ಗಳು, ಆನ್-ಬೋರ್ಡಿಂಗ್/ಸೈನ್-ಅಪ್ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಉತ್ಪನ್ನದ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು, ಸಾಲದ ಮಿತಿ ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
11. **ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್ ವಿವರಗಳು-** ಸಾಲ ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿಎಸ್ ಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸುವಾಗ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿಗೆ

ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುವ ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿಎಸ್ ಯಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಮರುಪಾವತಿ ಖಜೆಂಟ್ ಆಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿಎಸ್ ಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ, ಅವರು ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ.

12. **ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗೆ ಲಿಂಕ್**-ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನಿಂದ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಎಲ್‌ಎ ಗಳು/ ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿಎಸ್ ಗಳು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗೆ ಲಿಂಕ್ ಅನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು, ಅಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸಾಲದಾತ, ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿಎಸ್, ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆಯ ವಿವರಗಳು, ಗೌಪ್ಯತೆ ನೀತಿಗಳು, ಆರ್‌ಬಿಐ ನ ಸ್ಟಾಚೆಟ್ ಪೋರ್ಟಲ್‌ಗೆ ಲಿಂಕ್ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಕುರಿತು ಹೆಚ್ಚಿನ/ವಿವರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದು.
13. **ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಡೇಟಾ ಸಂಗ್ರಹಣೆ, ಬಳಕೆ ಮತ್ತು ಹಂಚಿಕೆ**-ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನಿಂದ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಎಲ್‌ಎ ಗಳು/ ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿಎಸ್ ಗಳು ನಡೆಸುವ ಯಾವುದೇ ಡೇಟಾ/ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯು ಅಗತ್ಯ ಆಧಾರಿತವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ಪೂರ್ವ ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ನಡೆಯುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಸಾಲಗಾರರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಡೇಟಾದ ಬಳಕೆಗೆ ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡಲು ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಿಸಲು, ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸಲು, ಡೇಟಾ ಧಾರಣವನ್ನು, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಡೇಟಾವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಈಗಾಗಲೇ ನೀಡಲಾದ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಡೇಟಾವನ್ನು ಅಳಿಸಲು/ಮರೆತುಬಿಡುವಂತೆ ಮಾಡಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
14. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಡಿಎಲ್‌ಎಗಳು ಫೈಲ್‌ಗಳು, ಮಾಧ್ಯಮ, ಸಂಪರ್ಕ ಪಟ್ಟಿ, ಕರೆ ದಾಖಲೆಗಳು, ದೂರವಾಣಿ ಕಾರ್ಯಗಳು ಮುಂತಾದ ಮೊಬೈಲ್ ಫೋನ್ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು (ಸಾಲಗಾರರ) ಪ್ರವೇಶಿಸುವುದನ್ನು ತಡೆಯಲು ಬದ್ಧವಾಗಿರಬೇಕು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕ್ಯಾಮೆರಾ, ಮೈಕ್ರೋಫೋನ್, ಸ್ಥಳ ಅಥವಾ ಆನ್-ಬೋರ್ಡಿಂಗ್/ ಕೆವೈಸಿ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಒಂದು ಬಾರಿ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು, ಸಾಲಗಾರನ ಸ್ಪಷ್ಟ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ. ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅಂತಹ ಹಂಚಿಕೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಂದಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರನ ಸ್ಪಷ್ಟ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.
15. **ಸಮಗ್ರ ಗೌಪ್ಯತಾ ನೀತಿ**-ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನಿಂದ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಎಲ್‌ಎಗಳು ಮತ್ತು LSPಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು, ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಐಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಸಮಗ್ರ ಗೌಪ್ಯತಾ ನೀತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿವೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಗೌಪ್ಯತಾ ನೀತಿಯು ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಡಿಎಲ್‌ಎಮೂಲಕ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಅನುಮತಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ (ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ) ವಿವರಗಳನ್ನು ಗೌಪ್ಯತಾ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
16. **ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಹೆಚ್ಚಳವಿಲ್ಲ**-ಅಂತಹ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಹೆಚ್ಚಳಕ್ಕೆ ಸಾಲಗಾರರ ಸ್ಪಷ್ಟ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸದ ಹೊರತು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಹೆಚ್ಚಳವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
17. **ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ**-ಕಂಪನಿಯು ಮತ್ತು ಅವರು ನೇಮಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿಗಳು ಸಾಲಗಾರರು ಎತ್ತಿರುವ ಫಿನ್‌ಟೆಕ್/ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳು/ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳು, ಅದರ ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿಗಳು ಮತ್ತು ಡಿಎಲ್‌ಎಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. ಇದಲ್ಲದೆ, ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಡಿಎಲ್‌ಎ ಮತ್ತು ಆಯಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯ ನವೀಕರಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಬಂಧ-1 ರೊಂದಿಗೆ ಲಗತ್ತಿಸಲಾಗಿದೆ.

18. **ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಮಾನದಂಡಗಳು** -ಕಂಪನಿಯು ಮತ್ತು ಅವರಿಂದ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿಗಳು, ಆರ್‌ಬಿಐ ಮತ್ತು ಇತರ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಅಥವಾ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದಂತೆ, ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಸೈಬರ್ ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಕುರಿತು ವಿವಿಧ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಮಾನದಂಡಗಳು/ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

19. **ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ("ಸಿಐಸಿ") ವರದಿ ಮಾಡುವುದು** -ಕಂಪನಿಯು ತಮ್ಮ ಡಿಎಲ್‌ಎ ಗಳು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿಎಸ್ ಗಳ ಡಿಎಲ್‌ಎ ಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ಸಾಲವನ್ನು ಅದರ ಸ್ವರೂಪ/ಅವಧಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ಸಿಐಸಿ ಗಳಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಅಲ್ಪಾವಧಿಯ, ಅಸುರಕ್ಷಿತ/ಸುರಕ್ಷಿತ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಮುಂದೂಡಲ್ಪಟ್ಟ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ವ್ಯಾಪಾರಿ ವೇದಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿಎಸ್ ಗಳಿಂದ ರಚನಾತ್ಮಕ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿಸ್ತರಣೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಿಐಸಿ ಗಳಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

4. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಯ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ರಕ್ಷಣಾ ಸಮಿತಿ (ಸಿಪಿಸಿ) ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಸಿಪಿಸಿ ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತದೆ.

5. ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಯ ವಿಮರ್ಶೆ

ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಯು ವರ್ಷಕ್ಕೊಮ್ಮೆಯಾದರೂ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ ಕಾರಣಗಳಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು. ಈ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯಗಳು, ಯಾವುದೇ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಮಗಳು/ನಿಯಮಗಳು, ಕಾನೂನುಗಳು ಅಥವಾ ಅದರ ಮಾರ್ಪಾಡು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿನ ಜಾರಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿದ್ದರೂ ಸಹ, ಅಂತಹ ಕಾನೂನು, ನಿಯಮಗಳು/ನಿಯಮಗಳು ಅಥವಾ ಕಾಯ್ದೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿರುವ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಈ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಗಿಂತ ಮೇಲುಗೈ ಸಾಧಿಸುತ್ತವೆ.

ಅನುಬಂಧ 1**ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ**

ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕಂಪನಿ, ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸೇವೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವಾಗ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

- 1. ದೂರು ದಾಖಲಿಸಲು ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು:** ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ಅಥವಾ ದೂರು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು:
 - a) **ಇಮೇಲ್:** ಇನ್ನೋ@ಎಡ್‌ಗ್ರೋಫಿನ್.ಕಾಮ್
 - b) **ಕರೆ ಮಾಡಿ:** +91- 7669571400
 - c) **ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿರುವ ಪತ್ರ:** ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಇಲಾಖೆ, ಎಡ್ಗ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, 2ನೇ ಮಹಡಿ, ಸಂಖ್ಯೆ: 1614/1615, ಎಂಜೈಮ್, 7ನೇ ಕ್ರಾಸ್, 19ನೇ ಮುಖ್ಯ ರಸ್ತೆ, ಸೆಕ್ಟರ್ 1, ಎಚ್‌ಎಸ್‌ಆರ್ ಲೇಔಟ್, ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ, 5601012
- 2. ದೂರು ಹೇಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು:** ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡುವಾಗ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವಾಗ ಅಗತ್ಯ ಸಾಲದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅಂದರೆ ಸಾಲ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ, ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ/ಸಲಹೆ/ದೂರಿನ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಫೋನ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಮಾನ್ಯ ಸಂಪರ್ಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- 3. ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವಾಗ ಉತ್ತರವನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬೇಕು:** ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಪ್ರಶ್ನೆ/ದೂರು ವಿಶಿಷ್ಟವಾಗಿರುವುದರಿಂದ, ಆಂತರಿಕ ತನಿಖೆಯ ನಂತರ ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರವು 4 ವಾರಗಳವರೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಬೇಕಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸುತ್ತದೆ.
- 4. ಕಂಪನಿಯೊಳಗೆ ಏರಿಕೆ:** ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ:
 - a) **ಗುರು ಪ್ರಸಾದ್,**
ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ,
ಎಡ್ಗ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್,
2ನೇ ಮಹಡಿ, ಸಂಖ್ಯೆ: 1614/1615, ಎಂಜೈಮ್, 7ನೇ ಕ್ರಾಸ್,
19ನೇ ಮುಖ್ಯ ರಸ್ತೆ, ಸೆಕ್ಟರ್ 1, HSR ಲೇಔಟ್,
ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ, 5601012
 - b) **ಇಮೇಲ್:** ಗ್ರೋ@edgrofin.com
 - c) **ದೂರವಾಣಿ:** +91-7669571400
- 5. ಆರ್‌ಬಿಐಗೆ ಏರಿಕೆಗಾಗಿ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು:** ಕಂಪನಿಯು ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಿಗೆ ಬರೆಯುವ ಮೂಲಕ ಆರ್‌ಬಿಐ ಗೆ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು:
 - a) **ಪ್ರಭಾರ ಪ್ರಧಾನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 10/3/8, ನೃಪತುಂಗ ರಸ್ತೆ, ಬೆಂಗಳೂರು- 560001; ಇಮೇಲ್:** blssmbangalore@rbi.org.in

- b) ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ಆರ್‌ಬಿಐಗೆ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. (<https://cms.rbi.org.in/>) ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸ್ಯಾಚೆಟ್ ಪೋರ್ಟಲ್ ಅಂದರೆ ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ (<https://sachet.rbi.org.in>).

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಜಿಆರ್‌ಓ ಯ ಪ್ರದರ್ಶನ -ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ಮೇಲಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. ಜಿಆರ್‌ಓ ನ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳು, ಅದರ ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿಎಸ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಆಯಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ("ಡಿಎಲ್‌ಎ ಗಳು") ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿ ಹೇಳಿಕೆಯಲ್ಲಿಯೂ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. ಇದಲ್ಲದೆ, ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಡಿಎಲ್‌ಎ ಮತ್ತು ಆಯಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು. ಫಾರ್ಮ್‌ನ ಮೇಲ್ಭಾಗ

< ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಯ ಅಂತ್ಯ >