

निष्पक्ष प्रथा संहिता (एफ़ पी सी)

क

एडग्रो फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

सामग्री

1.	पृष्ठभूमि, उद्देश्य एवं प्रयोज्यता.....	3
1.1	पृष्ठभूमि.....	3
1.2	एफपीसी के उद्देश्य.....	3
1.3	एफपीसी के प्रयोज्यता.....	3
2.	कंपनी के सबटा ऋण गतिविधियक पर लागू वर्दी कोड.....	3
2.1	ऋण के लेल आवेदन आ ओकर प्रसंस्करण.....	3
2.2	ऋण मूल्यांकन नियम आ शर्तक.....	4
2.3	ऋण के वितरण आ नियम आ शर्तक मे परिवर्तन.....	4
2.4	ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र.....	4
2.5	एफपीसी के संचार के भाषा आ तरीका.....	4
2.6	ब्याज दर के संबंध मे कोड.....	5
2.7	लोकपाल योजना.....	5
2.8	एफपीसी के अन्य तत्व.....	5
3.	डिजिटल ऋण मंच पर सोर्स कैल गेल ऋण के लेल अतिरिक्त मानदंड.....	6
3.1	डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म पर कंपनी द्वारा सोर्स कैल गेल ऋण के लेल मानदंड.....	6
3.2	डिजिटल लेंडिंग बिजनेस के लेल पालन कैल जेनाय वाला मानदंड.....	6
4.	निदेशक मंडल के जिम्मेदारी.....	8
5.	एफपीसी के समीक्षा.....	8
6.	ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र.....	8

1. पृष्ठभूमि, उद्देश्य एवं प्रयोज्यता

1.1 पृष्ठभूमि

ईडीजीआरओ फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी") एकटा गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी ("एनबीएफसी") छै जे भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम, १९३४ के धारा ४५-आईए के तहत भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") मे पंजीकृत छै.

कंपनी के, बेस लेयर एनबीएफसी के रूप मे, मास्टर डायरेक्शन – रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – स्केल आधारित नियमन) निर्देशक, २०२३ के पालन करनाय आवश्यक छै

आरबीआई के निर्देशक के तहत 'निष्पक्ष प्रथा संहिता के दिशा निर्देश' ("एफपीसी पर दिशा निर्देश") निर्धारित कैल गेल छै. आगू, आरबीआई ०२ सितंबर, २०२२ के अधिसूचना के विदे 'डिजिटल लेंडिंग पर दिशा-निर्देश' निर्धारित करलक छै. अतः कंपनी के, एकटा एनबीएफसी के रूप मे जे डिजिटल लेंडिंग मे छै, आरबीआई के निर्देशक आ डिजिटल लेंडिंग के दिशा निर्देशक के पालन करनाय आवश्यक छै.

उपरोक्त नियामक आवश्यकताक के देखैत, कंपनी अपन निदेशक मंडल ("बोर्ड") के अनुमोदन सं इ निष्पक्ष प्रथा संहिता ("एफपीसी") के अपनाने छै.

1.2 एफपीसी के उद्देश्य

एफपीसी के उद्देश्य निम्नलिखित छै:

- अपन ग्राहक/ उधारकर्ताक सं व्यवहार करयत समय निष्पक्ष आ पारदर्शी व्यवसायिक प्रथाक के लागू करनाय.
- पारदर्शिता बढ़ावा के लेल ताकि ग्राहक के कंपनी द्वारा पेश कैल जा रहल उत्पादक/सेवाक के बेहतर समझ भ सकय.
- ऋण आ अग्रिम के वसूली के संचालन करयत समय अनुबंधात्मक दायित्वक आ कानूनी रूप सं वैध प्रथाक के पालन सुनिश्चित करनाय.

1.3 एफपीसी के प्रयोज्यता

इ एफपीसी कंपनी के ऋण व्यवसाय संचालन के सब पहलुअक मे लागू होयत जइ मे डिजिटल ऋण, विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण, सर्विसिंग, संग्रहण गतिविधियक आदि शामिल छै. एफपीसी के इ संस्करण, एक बेर बोर्ड द्वारा अनुमोदित भ गेलाक के बाद, एफपीसी के सबटा पिछला संस्करणक के स्थान लेतय, यदि कोनों होय.

2. कंपनी के सबटा ऋण गतिविधियक पर लागू एकरूप संहिता

2.1 ऋण के लिये आवेदन एवं उनके प्रसंस्करण

- कंपनी द्वारा ग्राहक के सबटा संचार अंग्रेजी भाषा मे होयत या कंपनी के ग्राहक के समझ मे आवय वाला भाषा मे होयत.
- आवेदन के चरण मे, अपन ग्राहक के साथ पारदर्शिता सुनिश्चित करय के लेल, कंपनी सबटा आवश्यक जानकारी प्रदान करतय जे ग्राहक के हित के प्रभावित करय छै. ऐहन जानकारी (जइ मे आवेदन के प्रक्रिया के लेल देय आवश्यक शुल्क/शुल्क, यदि कोनों होय, शामिल होबाक चाही, ऋण प्रस्ताव के अस्वीकृति के स्थिति मे गैर-वापसी योग्य शुल्क, पूर्व भुगतान विकल्प आदि) उपलब्ध करायल जेतय ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा पेश कैल गेल नियम आ शर्तक सं सार्थक तुलना कैल जा सकय आ ग्राहक द्वारा सूचित निर्णय लेल जा सकय.

3. कंपनी ऋण आवेदन के प्राप्ति के बाद पावती प्रदान करतय, जे समय सीमा के इंगित करयत छै जइ के भीतर ऋण आवेदन के निपटान कैल जेतय.
- 4.
5. कंपनी, आवेदन के चरण मे, आवेदन फॉर्म के साथ जमा करय के लेल आवश्यक दस्तावेजक के संकेत करतय.
6. ग्राहक के ओकर ऋण आवेदन के स्थिति के बारे मे सूचित कैल जेतय, जखन आ जखन आवश्यकता होयत.

2.2 ऋण मूल्यांकन नियम एवं शर्तें

1. कंपनी, कोनों ग्राहक द्वारा प्रस्तुत जानकारी के समीक्षा करय के बाद, ऋण आवेदन के शीघ्र निपटान के सुविधा के लेल, यदि आवश्यक होय त, कोनों अतिरिक्त डाटा/ जानकारी के तुरंत मांग करतय.
2. कंपनी ऋण के मुख्य नियम आ शर्तक के लिखित रूप मे, अंग्रेजी मे या कोनों भाषा मे जे ओकर ग्राहक के द्वारा समझल गेल छै, स्वीकृति पत्र के माध्यम सं या लिखित रूप मे कोनों अन्य रूप मे संप्रेषित करनाय होयत, जइ मे शामिल होयत:
 - a) ऋण के राशि के वार्षिक ब्याज दर सहित नियम आ शर्तक के साथ मंजूर कैल जायत छै.
 - b) दंडात्मक ब्याज दर (वार्षिक) आ ग्राहक के अपन ऋण खाता आ ओकर आवेदन के तरीका के संबंध मे देय शुल्क.
 - c) ग्राहक के मंजूरी के नियम आ शर्तक के स्वीकृति प्रदान करनाय आवश्यक होयत अगर ओ ऋण के लाभ उठावय के इरादा रखयत छै. नियम आ शर्तक के कोनों एहन स्वीकृति कंपनी द्वारा रिकॉर्ड मे राखल जेतय.
3. ऋण के देरी सं वापसी के लेल लेल गेल दंडात्मक शुल्क के ऋण समझौता मे मोट अक्षर मे उल्लेख कैल जेतय.
4. कंपनी ऋण समझौता मे उद्धृत सबटा प्रासंगिक बाड़े के प्रति के संग ऋण समझौता के प्रतिलिपि ऋण के मंजूरी/वितरित करय के समय सबटा उधारकर्ता के उपलब्ध करायत.

2.3 ऋण के वितरण एवं नियम एवं शर्तों में परिवर्तन |

1. कंपनी अपन उधारकर्ता के अंग्रेजी मे सूचना देयत, या कोनों भाषा जैना की उधारकर्ता के समझल गेल छै, जइ मे नियम आ शर्तक मे कोनों परिवर्तन के संबंध मे होयत जइ मे वितरण अनुसूची, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सं संबंधित परिवर्तन शामिल छै.
2. ब्याज दर आ शुल्क मे परिवर्तन संभावित रूप सं प्रभावी होयत. अइ संबंध मे एकटा उपयुक्त शर्त ऋण समझौता मे शामिल कैल जेतय, जैना की लागू होयत.
3. समझौता के तहत भुगतान या प्रदर्शन के रिकॉल/ तेजी सं करय के निर्णय ऋण समझौता के अनुरूप होयत.
4. कंपनी सबटा बकाया के चुकौती पर या ऋण के बकाया राशि के साकार करय पर कोनों वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन सबटा प्रतिभूतियक जारी करतय जे कंपनी के उधारकर्ता के खिलाफ कोनों अन्य दावा के लेल भ सकय छै. यदि सेट ऑफ के ऐहन अधिकार के प्रयोग करनाय छै, त उधारकर्ता के ओय के बारे मे सूचना देल जेतय जइ मे शेष दावा के बारे मे पूरा विवरण आ संबंधित दावा के निपटारा/भुगतान तइक कंपनी के प्रतिभूतियक के बरकरार रखय के अधिकार छै.

2.4 ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र- 1.1. कंपनी अपन निदेशक मंडल के अनुमोदन सं ग्राहक शिकायत निवारण नीति अपनायत जे ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र के परिभाषित करतय जे कंपनी के द्वारा पालन कैल जेतय. ऐहन तंत्र

कंपनी द्वारा संलग्न कोनों आउटसोर्स एजेंसी द्वारा उपलब्ध करायल गेल सेवाक सं संबंधित मुद्दाक सं सेहो निपटतय.

2.5 एफपीसी के संचार के भाषा आ तरीका : 1.1. कंपनी एफपीसी के अंग्रेजी भाषा मे लागू करतय. मुदा, जतय आवश्यकता होयत, कंपनी ओय ग्राहकक के लेल क्षेत्रीय/ लोकभाषा मे सेहो एफपीसी उपलब्ध करायत जे अंग्रेजी भाषा के समझ मे असमर्थ छै आ लोकभाषा मे एफपीसी के लेल अनुरोध करतय.

2.6 ब्याज दर के संबंध में संहिता : १.

1. कंपनी अपन बोर्ड के अनुमोदन सं धन के लागत, मार्जिन आ जोखिम प्रीमियम जैना प्रासंगिक कारक के विचार करयत ब्याज दर मॉडल अपनायत आ ऋण आ अग्रिम के लेल लेल जे ब्याज दर के निर्धारण करतय.
2. कंपनी, आवेदन प्रपत्र आ मंजूरी पत्र मे, अपन उधारकर्ता के ब्याज दर, जोखिम के ग्रेडेशन के लेल दृष्टिकोण आ विभिन्न श्रेणीक के उधारकर्ताक सं अलग-अलग ब्याज दर के लेल तर्क के खुलासा करतय. ब्याज के दर आ जोखिम के ग्रेडेशन के लेल दृष्टिकोण कंपनी के वेबसाइट पर सेहो उपलब्ध करायल जेतय.
3. कंपनी अपन उधारकर्ताक के वार्षिक दर के सूचित करतय ताकि ओकरा सही दरक के जानकारी देल जा सकय जे संबंधित ऋण खाता सं लेल जेतय.

2.7 लोकपाल योजना : १. कंपनी 'रिजर्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना, २०२१' के अनुपालन सुनिश्चित करतय, जखन आ जखन इ कंपनी पर लागू होयत.

2.8 एफपीसी के अन्य तत्व : १.

1. कंपनी ऋण समझौता के नियम आ शर्तक मे प्रावधान कैल गेल उद्देश्यक के छोड़िक के उधारकर्ता के मामलक मे हस्तक्षेप सं परहेज करतय (जखन तइक कि जानकारी, जेकर खुलासा उधारकर्ता द्वारा पहिने नहि कैल गेल छै, पर ध्यान नहि देल गेल होय)।
2. ऋण खाता के स्थानांतरण के लेल उधारकर्ता सं अनुरोध प्राप्त करय के स्थिति मे, सहमति या अन्यथा यानी, कंपनी सं आपत्ति, यदि कोनों होय, अनुरोध प्राप्त हुअ के तारीख सं २१ दिन के भीतर पहुंचा देल जेतय. ऐहन स्थानांतरण लागू कानून के अनुरूप पारदर्शी अनुबंध शर्तक के अनुसार होयत.
3. यदि ग्राहक सहमत चुकता अनुसूची के पालन नहि करएयत छै, त बकाया के वसूली के लेल लागू कानून के अनुसार परिभाषित प्रक्रिया के पालन कैल जेतय. अइ प्रक्रिया मे सूचना भेज क ग्राहक के याद दिलायाय या व्यक्तिगत दौरा करनाय आ/अथवा सुरक्षा के पुनः कब्जा करनाय, यदि कोनों होय, जैना कार्यक शामिल भ सकय छै. डिफॉल्ट के स्थिति मे कंपनी मामला के रिकवरी एजेंट के पास भेज सकय छै. कंपनी इ सुनिश्चित करतय की ओकर वसूली के प्रक्रिया मे ग्राहक के उत्पीड़न शामिल नहि छै.
4. कंपनी इ सुनिश्चित करतय की ओकर कर्मचारी ग्राहकक सं उचित तरीका सं व्यवहार करय के लेल पर्याप्त रूप सं प्रशिक्षित छै.
5. कंपनी व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यक के लेल व्यक्तिगत उधारकर्ताक के मंजूर कोनों फ्लोटिंग रेट टर्म ऋण पर फौजदारी शुल्क/ पूर्व भुगतान जुर्माना नहि लेतय.
6. ग्राहक के सबटा व्यक्तिगत जानकारी गोपनीय होयत आ कोनों तेसर पक्ष के खुलासा नहि कैल जेतय जखन तइक ग्राहक लिखित रूप सं सहमत नहि भ जायत. मुदा, कंपनी निम्नलिखित मे सं कोनों परिस्थिति मे ऐहन ग्राहक जानकारी के साझा/ खुलासा कय सकय छै:
 - a) यदि कोनों न्यायालय, कानून प्रवर्तन एजेंसी, क्रेडिट सूचना कंपनीक, आरबीआई, बैंकक, अन्य वित्तीय संस्थान/ कंपनी, आ कोनों अन्य वैधानिक अन्य नियामक प्राधिकारी/ निकाय के द्वारा मांगल गेल डाटा/ जानकारी.

- b) यदि कंपनी के कोनों कानूनी/ वैधानिक/ नियामक दायित्व के अनुपालन/ पालन करय के लेल जानकारी के साझा करनाय/ खुलासा करनाय आवश्यक छै.
- c) यदि जानकारी के खुलासा करनाय जनहित मे छै.
- d) यदि कंपनी के लागू कानून के अनुसार अपन हित के सुरक्षा के लेल जानकारी के साझा करनाय/ खुलासा करनाय आवश्यक छै.

3. डिजिटल ऋण मंच पर स्रोत प्राप्त ऋण के लेल अतिरिक्त मानदंड

3.1 डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म पर कंपनी द्वारा स्रोत प्राप्त ऋण के लेल मानदंड-यदि कंपनी कोनों डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म के माध्यम सं उधारकर्ता के स्रोत आ/अथवा बकाया वसूली करयत छै (चाहे ओ अपन डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म हो या आउटसोर्स प्लेटफॉर्म), कंपनी अइ एफपीसी आ वित्तीय सेवाक आ आईटी सेवाक के आउटसोर्सिंग पर नियामक निर्देशक के, अक्षर आ भावना सं पालन करतय.
यदि कंपनी कोनों डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म के अपन एजेंट के रूप मे उधारकर्ता के स्रोत आ/अथवा बकाया वसूली के लेल संलग्न करयत छै, त कंपनी निम्नलिखित निर्देशक के पालन सुनिश्चित करतय:

1. एजेंट के रूप मे संलग्न डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के नाम कंपनी के वेबसाइट पर खुलासा कैल जेतय.
2. एजेंट के रूप मे संलग्न डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के निर्देश देल जेतय की ओ ग्राहक के अग्रिम मे खुलासा करय, ओय कंपनी के नाम, जेकर तरफ सं ओ ओकरा सं बातचीत करय रहल छै.
3. मंजूरी के तुरंत बाद मुदा ऋण समझौता के निष्पादन सं पहिले कंपनी के लेटर हेड पर उधारकर्ता के मंजूरी पत्र जारी कैल जेतय.
4. ऋण समझौता मे उद्धृत सबटा बाड़े मे सं प्रत्येक के प्रति के संग ऋण समझौता के प्रतिलिपि ऋण के मंजूरी/ वितरण के समय सबटा उधारकर्ता के उपलब्ध करायल जेतय.
5. कंपनी द्वारा संलग्न डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म पर प्रभावी निगरानी आ निगरानी सुनिश्चित कैल जेतय.
6. शिकायत निवारण तंत्र के बारे मे जागरूकता पैदा करय के दिशा मे पर्याप्त प्रयास कैल जेतय.

3.2 डिजिटल लेंडिंग बिजनेस के लेल पालन कैल जेनाय वाला मानदंड- कंपनी अपन डिजिटल लेंडिंग व्यवसाय के लेल निम्नलिखित अतिरिक्त मानदंड के अनुपालन सुनिश्चित करतय:

1. **वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) :** १.एपीआर डिजिटल ऋण के उधारकर्ता सं लेल जाय वाला प्रभावी वार्षिक दर छै. एपीआर के आधार पर एकटा सर्वसमावेशी लागत आ मार्जिन के आधार होबाक चाही जइ मे धन के लागत, क्रेडिट लागत आ संचालन लागत, प्रसंस्करण शुल्क, सत्यापन शुल्क, रखरखाव शुल्क आदि शामिल छै, आ आकस्मिक शुल्क जैना दंडात्मक शुल्क, देरी सं भुगतान शुल्क आदि के बाहर कैल जेबाक चाही.
2. **कूलिंग ऑफ/लुक-अप अवधि:** 1।कूलिंग ऑफ/ लुक-अप अवधि आरई के बोर्ड द्वारा निर्धारित समय विंडो छै जे डिजिटल ऋण सं बाहर निकलय वाला के लेल उधारकर्ता के देल जेतय, अगर कोनों उधारकर्ता ऋण के जारी नहि रखय के निर्णय लेतय.
3. **डिजिटल लेंडिंग ऐप्स/प्लेटफॉर्म (डीएलए):** 1.1.उपयोगकर्ता इंटरफेस के साथ मोबाइल आ वेब आधारित अनुप्रयोग जे डिजिटल ऋण सेवाक के सुविधा प्रदान करयत छै. डीएलए मे रिजर्व बैंक द्वारा जारी मौजूदा आउटसोर्सिंग दिशा निर्देशक के अनुरूप कोनों ऋण सुविधा सेवाक के विस्तार के लेल आरई द्वारा संलग्न ऋण सेवा प्रदाताक (एलएसपी) द्वारा संचालित ऐप शामिल होयत.
4. **ऋण सेवा प्रदाता (एलएसपी):** 1.1.कोनों विनियमित इकाई के एजेंट जे रिजर्व बैंक द्वारा जारी मौजूदा आउटसोर्सिंग दिशा निर्देशक के अनुरूप आरई के तरफ सं ग्राहक अधिग्रहण, अंडरराइटिंग समर्थन, मूल्य निर्धारण समर्थन, सर्विसिंग, निगरानी, विशिष्ट ऋण या ऋण पोर्टफोलियो के वसूली मे ऋणदाता के एक या एक सं बेसि कार्यक या ओकर हिस्सा के निष्पादन करयत छै.

5. **प्रमुख तथ्य कथन ("केएफएस"):** 1.1. कंपनी अनुबंध के निष्पादन सं पहिले उधारकर्ता के आरबीआई द्वारा निर्धारित मानक प्रारूप मे केएफएस उपलब्ध करायत. दंडात्मक ब्याज के खुलासा मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) मे उधारकर्ता के वार्षिक आधार पर अग्रिम मे कैल जेतय. केएफएस मे अन्य आवश्यक जानकारी के अलावा, निम्नलिखित होयत:
 - a) उधारकर्ता के लेल डिजिटल ऋण के सर्वसमावेशी लागत के रूप मे एपीआर के विवरण
 - b) वसूली तंत्र, र.
 - c) डिजिटल ऋण/ फिनटेक सं संबंधित मामला सं निपटय के लेल विशेष रूप सं डिजाइन कैल गेल शिकायत निवारण अधिकारी के विवरण,
 - d) कूलिंग-ऑफ/ लुक-अप अवधि जे वर्तमान मे वितरण के तारीख सं 15 दिन के लेल देल जायत छै.
6. **ऋण वितरण, सेवा एवं पुनर्भुगतान-** २. सबटा लोन सर्विसिंग, रिपेमेंट आदि के निष्पादन उधारकर्ता के सीधा कंपनी के बैंक खाता मे कैल जेबाक चाही. वितरण हमेशा उधारकर्ता के बैंक खाता मे कैल जेतय सिवाय विशेष रूप सं वैधानिक या नियामक जनादेश (आरबीआई या कोनों अन्य नियामक के) के तहत या सह-ऋण व्यवस्था मे या विशिष्ट अंतिम उपयोग के लेल वितरण मे शामिल वितरण के, बशर्ते कि ऋण सीधा अंतिम लाभार्थी के बैंक खाता मे वितरण कैल जै.
7. **शुल्क/ शुल्क के भुगतान :** १. कंपनी द्वारा अपन ऋण सेवा प्रदाता ("एलएसपी") के देय कोनों शुल्क, शुल्क आदि के भुगतान कंपनी द्वारा सीधा एलएसपी के कैल जेतय. उधारकर्ताक पर लगायल गेल दंडात्मक ब्याज/शुल्क, यदि कोनों होय, ऋण के बकाया राशि के आधार पर होयत.
8. **ग्राहक के साथ साझा करय के लेल निष्पादित दस्तावेजक के प्रति-** कंपनी इ सुनिश्चित करतय की डिजिटल रूप सं हस्ताक्षरित दस्तावेज (अपन लेटर हेड पर) अर्थात, केएफएस, ऋण उत्पाद के सारांश, मंजूरी पत्र, नियम आ शर्तक, खाता विवरण आदि ऋण अनुबंध/लेनदेन के निष्पादन पर उधारकर्ताक के पंजीकृत आ सत्यापित ईमेल/एसएमएस पर स्वचालित रूप सं प्रवाहित भ जेतय.
9. **एलएसपी के सूची-** कंपनी अपन वेबसाइट पर ओय गतिविधियक के विवरण के साथ जे डिजिटल लेंडिंग ऐप्स ("डीएलए")/ एलएसपी के द्वारा संलग्न छै, प्रकाशित करतय.
10. **उत्पाद जानकारी-** 1.1. कंपनी इ सुनिश्चित करतय की ओकरा द्वारा संलग्न डीएलए, ऑन-बोर्डिंग/साइन-अप चरण मे, उधारकर्ताक के उत्पाद सुविधाक, ऋण सीमा आ लागत आदि सं संबंधित जानकारी के प्रमुखता सं प्रदर्शित करय.
11. **रिकवरी एजेंट के विवरण-** कंपनी उधारकर्ता के, ऋण के मंजूरी के समय आ वसूली के लेल जिम्मेदार एलएसपी मे वसूली के जिम्मेदारियक के पास करय के समय या वसूली के लेल जिम्मेदार एलएसपी मे बदलाव के समय सेहो, वसूली एजेंट के रूप मे कार्य करय वाला एलएसपी के विवरण संप्रेषित करतय जे वसूली के लेल उधारकर्ता सं संपर्क करय के लेल अधिकृत छै.
12. **कम्पनी के वेबसाइट के लिंक-** कंपनी इ सुनिश्चित करतय की डीएलए/एलएसपी, जे ओकरा सं संलग्न छै, ओकर वेबसाइट के लिंक उपलब्ध करायत छै जत ऋण उत्पादक, ऋणदाता, एलएसपी, ग्राहक देखभाल के विवरण, गोपनीयता नीतियक, आरबीआई के सचेत पोर्टल के लिंक आदि के बारे मे आगू/ विस्तृत जानकारी उधारकर्ताक के द्वारा एक्सेस कैल जा सकय छै.
13. **तृतीय पक्षक के साथ डाटा के संग्रहण, उपयोग आ साझा करनाय-** कंपनी इ सुनिश्चित करतय की डीएलए/एलएसपी द्वारा कोनों डेटा/व्यक्तिगत जानकारी के संग्रह, जे ओकरा सं संलग्न छै, जरूरत आधारित छै आ उधारकर्ता के पूर्व आ स्पष्ट सहमति सं छै. आगू, उधारकर्ताक के सहमति प्राप्त करय के उद्देश्य के खुलासा कैल जेतय. उधारकर्ता के विशिष्ट डाटा के उपयोग के लेल सहमति देनाय या अस्वीकार करनाय, तृतीय पक्षक के खुलासा के सीमित करनाय, डाटा रिटैन करनाय, व्यक्तिगत डाटा संग्रहण के लेल पइहले सं देल गेल

सहमति के निरस्त करनाय आ जरूरत पड़ला पर ऐप के डाटा के हटाव/ बिसरनाय के विकल्प उपलब्ध करायल जेतय.

14. कंपनी अपन डीएलए के इ सुनिश्चित करय के लेल बाध्य करतय की ओ मोबाइल फोन संसाधनक (उधारकर्ता के) जेना फाइल, मीडिया, संपर्क सूची, कॉल लॉग, टेलीफोनी कार्यक, आदि के उपयोग सं रोकय छै. कोनों तेसर पक्ष के संग व्यक्तिगत जानकारी साझा करय सं पहिले उधारकर्ता के स्पष्ट सहमति लेल जेतय, सिवाय ओय मामलाक के जत वैधानिक या नियामक आवश्यकता के अनुसार ऐहन साझा करनाय आवश्यक छै.
 15. **व्यापक गोपनीयता नीति**-कंपनी इ सुनिश्चित करतय की ओकरा द्वारा संलग्न डीएलए आ एलएसपी के पास लागू कानून, संबद्ध नियमक आ आरबीआई दिशा निर्देशक के अनुरूप एकटा व्यापक गोपनीयता नीति छै आ ऐहन गोपनीयता नीति सार्वजनिक रूप सं उपलब्ध छै. डीएलए के माध्यम सं व्यक्तिगत जानकारी एकत्रित करय के अनुमति देल गेल कोनों तृतीय पक्ष (जत लागू होयत) के विवरण गोपनीयता नीति मे सेहो खुलासा कैल जेतय.
 16. **ऋण सीमा मे स्वचालित वृद्धि नहि**-कंपनी इ सुनिश्चित करतय की क्रेडिट सीमा मे स्वचालित रूप सं कोनों वृद्धि नहि होयत जखन तइक ऐहन प्रत्येक वृद्धि के लेल उधारकर्ता के स्पष्ट सहमति रिकॉर्ड मे नहि लेल जायत.
 17. **नोडल अधिकारी सह शिकायत निवारण अधिकारी**-कंपनी इ सुनिश्चित करतय की ओकरा आ ओकरा द्वारा संलग्न एलएसपी के पास उधारकर्ताक द्वारा उठल फिनटेक/ डिजिटल ऋण सं संबंधित शिकायत/मुद्दयक सं निपटय के लेल एकटा उपयुक्त नोडल अधिकारी सह शिकायत निवारण अधिकारी होयत. शिकायत निवारण अधिकारीक के संपर्क विवरण कंपनी के वेबसाइटक, ओकर एलएसपी आ डीएलए पर आ उधारकर्ता के उपलब्ध करायल गेल केएफएस मे प्रमुखता सं प्रदर्शित कैल जेबाक चाही. संगहि शिकायत दर्ज करय के सुविधा डीएलए आओर संबंधित वेबसाइट पर सेहो उपलब्ध कराओल जाए. कंपनी के अद्यतन ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र एतय अनुलग्नक-१ के साथ संलग्न छै.
 18. **प्रौद्योगिकी मानक - १९९९**।कंपनी इ सुनिश्चित करतय की ओ आ ओकरा द्वारा संलग्न एलएसपी आरबीआई आ अन्य एजेंसियों के द्वारा निर्धारित साइबर सुरक्षा पर विभिन्न प्रौद्योगिकी मानक/आवश्यकताक के अनुपालन करयत छै, या जेना कि समय-समय पर निर्दिष्ट कैल जा सकय छै, डिजिटल ऋण लेवा के लेल.
 19. **क्रेडिट सूचना कंपनी ("सीआईसी") के रिपोर्टिंग - १.१.**कंपनी इ सुनिश्चित करतय की ओकर डीएलए आ/अथवा एलएसपी के डीएलए के माध्यम सं कैल गेल कोनों ऋण के रिपोर्ट सीआईसी के कैल जायत छै चाहे ओकर प्रकृति/ अवधि के परवाह कैल गेल होय. कंपनी आ/अथवा कंपनी द्वारा संरचित डिजिटल ऋण उत्पादक के विस्तार एकटा व्यापारिक प्लेटफॉर्म पर जइ मे अल्पकालिक, असुरक्षित/सुरक्षित क्रेडिट या आस्थगित भुगतान शामिल छै, कंपनी द्वारा सीआईसी के रिपोर्ट करय के जरूरत छै.
4. **निदेशक मंडल की जिम्मेदारी**
निदेशक मंडल एफपीसी के अनुपालन के वार्षिक समीक्षा करतय, आ ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र के कार्यक्षमता के या त उपभोक्ता संरक्षण समिति (सीपीसी) या कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा समीक्षा कैल जेबाक चाही. एहि संबंध मे समेकित रिपोर्ट सीपीसी द्वारा समय-समय पर बोर्ड कए प्रस्तुत कैल जाएत।
5. **एफपीसी के समीक्षा**
एफपीसी के समीक्षा बोर्ड द्वारा साल मे कम सं कम एक बेर या नियामक संशोधनक के कारण आ जखन आवश्यक होयत छै या अन्यथा कैल जेतय. अइ एफपीसी मे निहित कोनों बात के बावजूद, कोनों मौजूदा नियम/विनियम, कानून या ओकर संशोधन या कोनों नव लागू कानून के अधिनियमन, ऐहन कानून, नियम/विनियम या अधिनियम के तहत प्रावधान अइ एफपीसी पर प्रबल होयत.

अनुलग्नक 1**ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र**

अपनायल गेल इ ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र कंपनी, ओकर कर्मचारी आ ओकर प्रतिनिधिक पर लागू होयत जखन ओकर ग्राहकक सं निपटनाय आ डिजिटल ऋण व्यवसाय आ आउटसोर्स सेवाक सहित कंपनी के ऋण व्यवसाय सं संबंधित ग्राहकक के शिकायत के निवारण होयत.

- चैनल के शिकायत दर्ज करय लेल:** कोनों ग्राहक के कंपनी द्वारा पेश केल गेल उत्पादक आ सेवाक के संबंध मे शिकायत या शिकायत छै, ओ निम्नलिखित मे सं कोनों चैनल के माध्यम सं कंपनी के लिख सकय छै:
 - ईमेल :** १. info@edgrofin.com पर देखू
 - एहि पर फोन करू:** +91- 7669571400 पर सम्पर्क करे
 - पता पर पत्र :** १. ग्राहक सेवा विभाग, ईडीजीआरओ फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड, द्वितीय मंजिल, सं: 1614/1615, एंजाइम, 7 वीं क्रॉस, 19 वीं मेन रोड, सेक्टर 1, एचएसआर लेआउट, बेंगलुरु, कर्नाटक, 560102
- शिकायत कोना करबाक चाही :** १. ग्राहकक के आवश्यक ऋण विवरण यानी ऋण खाता संख्या, प्रतिक्रिया/ सुझाव/ शिकायत के विवरण आ फोन सं. & ई-मेल आईडी अपन प्रतिक्रिया प्रदान करय या कंपनी मे शिकायत दर्ज करय के दौरान.
- ग्राहक के कहिया जवाब के उम्मीद करबाक चाही-** जेना कि प्रत्येक ग्राहक के पूछताछ/ शिकायत प्रकृति मे विशिष्ट भ सकय छै, शिकायत के निपटारा मे आंतरिक जांच के बाद 4 सप्ताह तइक लग सकय छै. यदि बेसि समय के आवश्यकता होयत छै त कंपनी ग्राहक के ओय के बारे मे अवगत करायत.
- कम्पनी के भीतर वृद्धि-** कंपनी के खिलाफ शिकायत के निराकरण के लेल जनता सं संपर्क कर सकय वाला शिकायत निवारण अधिकारी के नाम आ संपर्क विवरण निम्नलिखित छै:
 - गुरु प्रसाद, ९.**
शिकायत निवारण अधिकारी, ९.
एडग्रो फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड, 1999।
द्वितीय तल, सं: 1614/1615, एंजाइम, 7 वीं क्रॉस, 1615।
19 वीं मेन रोड, सेक्टर 1, एचएसआर लेआउट, 1999।
बेंगलुरु, कर्नाटक, 560102
 - ईमेल :** १. ग्रो@ एडग्रोफिन डॉट कॉम
 - दूरभाष :** +91-7669571400 पर
- आरबीआई के एस्केलेशन के लेल चैनल-** यदि कंपनी द्वारा एक महीना के अवधि के भीतर शिकायत / विवाद के निवारण नहि केल गेल छै, त ग्राहक निम्नलिखित के लिख क आरबीआई के पास पहुंच सकय छै:
 - प्रभारी महाप्रबंधक, पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिजर्व बैंक, 10/3/8, नृपथुंगा रोड, बेंगलुरु- 560001; ईमेल :** १. blssmbangalore@rbi.org.in पर
 - एहि लेल डिजाइन कएल गेल पोर्टल क माध्यम स आरबीआई मे शिकायत ऑनलाइन दर्ज केल जा सकैत अछि** (<https://cms.rbi.org.in> पर अछि) आ/अथवा आरबीआई साचेट पोर्टल यानी लिंक (<https://sachet.rbi.org.in> पर अछि).

शिकायत निवारण तंत्र एवं जीआरओ के प्रदर्शन - 1999। कंपनी अपन वेबसाइट आ अपन प्रत्येक शाखा पर कंपनी द्वारा अपनायल गेल उपरोक्त शिकायत निवारण तंत्र के प्रदर्शित करतय. जीआरओ के संपर्क विवरण कंपनी के वेबसाइटक आ शाखाक, ओकर एलएसपी आ संबंधित डिजिटल लेंडिंग ऐप्स ("डीएलए") पर आ

उधारकर्ता के उपलब्ध करायल गेल मुख्य तथ्य कथन मे सेहो प्रमुखता सं प्रदर्शित कैल जेतय. आगु शिकायत दर्ज करय के सुविधा डीएलए आ संबंधित वेबसाइट पर सेहो उपलब्ध करायल जेतय. टॉप ऑफ फॉर्म

<एफपीसी के अंत>