

ఫాయిర్ ఫ్లై టెక్నాలజీస్ కార్పొరేషన్ & అంబుడెన్స్ మన్ పథకం

Edelweiss Retail Finance Limited

CIN: U67120MH1997PLC285490

Regd. ఆఫీస్: గోల్డెన్ ఫ్లై టెక్నాలజీస్,

టవర్ 3, వంగ B,

కొంప్యూటర్ నగరం మార్కెట్, కొంప్యూటర్

నగరం,

కొంప్యూటర్ త్రోత్, కుర్ల (W) ముంబై -400070

వెబ్ సైట్: www.edelweissretailfin.com

సంస్కరణ: Telugu	సవరణ తేదీ	సంకీర్ణిత సమాచారం
2013_v.1	మే 11, 2013	బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ఫాయిర్ ఫ్లై టెక్నాలజీస్ కార్పొరేషన్ ఆమోదించడానికి ఆమోదం
2022_v.1	21 జనవరి 2023	డైరెక్టర్ల బోర్డు చావరిగా సమీక్షించింది
2022_v.2	మే 16, 2023	డైరెక్టర్ల బోర్డు చావరిగా సమీక్షించింది
2023_v.1	అక్టోబర్ 30, 2023	PNO మరియు GRO పేరు వివరాలలో మార్పు

ఇండెక్స్

1. పరిచయం	3
1.1 నేపథ్యం	3
1.2 ప్రయోజనం	3
1.3 స్కోప్	3
2. రుణాలు మరియు హాటి ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తులు	4
3. లోన్ మదింపు మరియు నోబంధనలు/షరతులు	4
4. నోబంధనలు మరియు షరతులలో మార్చులతో సహా రుణాల పంపిణీ	5
5. వైకల్ప ఉన్ దరఖాస్తుదారు (IES)	5
6. సాధారణ నోబంధనలు	6
7. కంపనీ వసూలు చేసే అదనపు వడ్డీ నాయంతరణ	6
8. గ్రాహిత్వ రిడ్రస్ ల మౌకానోజం	7
9. వాధానం యొక్క సమీక్ష	8
అనుబంధం - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడెన్స్ మన్ స్కీమ్ 2021	9

1. పరిచయం

1.1 నోషాఫ్ యం

Edelweiss Retail Finance Limited (కంపానీ/ ERFL), మాస్టర్ డైరెక్టర్షన్ No RBI/DNBR/2016-17/45 DNBR (PD). 008/03.10.119/2016- 17 సాఫ్ట్వేర్ 01, 2016న రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా వ్యవస్థాగతంగా ముఖ్యమైన నాన్-డెపాజిట్ టెక్నిక్ కంపానీ మరియు డెపాజిట్ తీసుకునే నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపానీల కోసం జారీ చేయబడినది వాణిజ్యగదారులతో వ్యవహారించడంలో న్యాయమైన సంబంధాలు మరియు హారదర్శక పద్ధతులు.

1.2 ప్రియోజనం

కోడ్ దీని లక్ష్యంతో అభివృద్ధి చేయబడింది:

- దాని వాణిజ్యగదారులందరితో వ్యవహారించేటప్పుడు న్యాయమైన పద్ధతులను నిర్ధారించడం.
- ఎక్కువ హారదర్శకత కస్టమర్లు ఉత్పత్తిపై మంచి అవగాహన కలిగి ఉండటానికి మరియు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి వీలు కల్పిస్తుంది.
- కస్టమర్ వాణిజ్యం పాపొందించడం

1.3 పరిధి

ఫైనాన్స్ ప్రియాక్టివ్ కోడ్ (FPC) కంపానీ అందించే అన్ని రకాల ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది. ఇది కింది ప్రియాక్టివ్ మాత్రమే పరిమితం కాకుండా కవర్ చేయడానికి రూపొందించబడింది:

- రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రియాక్టివ్
- లోన్ మద్దతు మరియు నిబంధనలు/షరతులు
- నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ
- NBFC ద్వారా వసూలు చేయబడిన అధిక వడ్డీ నియంత్రణ
- కంపానీ వసూలు చేసే అధిక వడ్డీ గురించి ఫిర్యాదు
- సాధారణ నిబంధనలు

2. రుణాలు మరియు వాటి ప్రియాక్టివ్ కోసం దరఖాస్తులు

- (a) రుణం/లోన్ సదుపాయానికి సంబంధించిన అన్ని సంబంధిత సమాచారం సంబంధిత రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్(ల)లో లేదా ఇతర డాక్యుమెంట్ల ద్వారా (టర్మ్ షీట్, టీజర్లు మొదలైనవి) అందుబాటులో

ఉంచబడుతుంది. లోన్ దరఖాస్తు ఫారమ్ సక్రమంగా మార్తో చేసిన దరఖాస్తు ఫారమ్ తో పాటు సమర్పించాలని పత్రాలను కూడా సూచిస్తుంది.

- (b) రుణానికి సంబంధించిన అన్వయ కరణపాండ్రాన్లు, లోన్ డాక్యుమెంట్లు, రీకాలిగ్ నోటిసులు మొదలైనవాటిని మాతృభాషలో లేదా కలయింట్ అర్థం చేసుకునే భాషలో సవరించే అవకాశం కలయింట్ కు ఉంటుంది. ఈ రయజనం కోసం, కలయింట్ తగిన ఎంపికను ఎంచుకోవడం ద్వారా రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ లో అతని/ఆమె/దాని పరాధాన్యతను సూచించాలి.
- (c) రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ లో వసూలు చేయబడిన వడ్డీ రేటు మరియు వసాధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వర్తించే వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి హాతుబద్ధత ఉంటుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ల సభాయికి సంబంధించిన వాధానం కూడా కంపానీ వాబ్స్ట్రైట్ లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి.
- (d) మార్తో చేసిన దరఖాస్తు ఫారమ్ లు సీదును వాధాగా అంగీకరించాలి. దరఖాస్తుదారులు ఈ షయంలో రసీదు కోసం పట్టుబట్టవలసి ఉంటుంది.
- (e) రుణ దరఖాస్తు యొక్క సభాతని నారధారించడానికి దరఖాస్తుదారు కంపానీ దాని రిజిస్ట్రార్ డ్ కార్యాలయంలో సంపర్దించవలసిన సుమారు కాలపరిమితిని కూడా రసీదు సూచించాలి.

3. లోన్ మదింపు మరియు నాబంధనలు/షరతులు

- (a) కంపానీ క్రాడీట్ మదింపు పరకరయ మరియు వాధానాలకు అనుగుణంగా రుణ దరఖాస్తులు అంచనా వాయబడతాయి. రుణ దరఖాస్తుకు అక్నాలాడ్జ్ మంట్ లో సూచించిన రుణ దరఖాస్తును అంచనా వసే వయవధిలో క్రాడీట్ మదింపు (ఆమోదం/తరస్కరణ) ఫలితం యొక్క లోన్ అప్ లిక్షన్ లో కలయింట్ అతని/ఆమె/అది ఎంచుకునే భాషలో సలహా ఇవ్వబడుతుంది.
- (b) రుణం ఆమోదం పొందిన తర్వాత, కంపానీ మంజూరు చేసిన రుణం మూతతాన్, వార్షిక వడ్డీ రేటు, డిఫాలట్ వడ్డీ రేటు మరియు ఇతరుఖయమైన నాబంధనలు మరియు షరతులను మంజూరు లో ద్వారా లేదా కలయింట్ ఎంచుకునే భాషలో దరఖాస్తు ఫారమ్ లో కలయింట్ కు తాలియజిస్తుంది. ఉత్తరపరతయతరాల కోసం మొదలైనవ కంపానీ.
- (c) కంపానీ కలయింట్ నాబంధనలు మరియు షరతులతో పాటుగా, మంజూరైన రుణం మూతతాన్ సూచించే ఒప్పందం కుదుర్చుకుంటుంది, దాని దరఖాస్తు వాధానంతో సహా వర్తించే వార్షిక

వడ్డీ రేటు. ఒప్పందం యొక్క క్షాడ్యూల (లు) మరియు అనుబంధం(ల)తో పాటుగా ప్రోక్లొన్ ఒప్పందం యొక్క కౌన్సిల్లర్ల యొక్క ఎంచుకున్న భాషలో క్లయింట్ కు అందించబడుతుంది.

4. నోబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- (a) చౌలీంపు షాడ్యూల, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ముందస్తు చౌలీంపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నోబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పులు, ఖాతా నోరీషీట్ల మార్పుల విషయంలో రుణగ్రహీతలకు వ్యక్తంగా తలీయజేయబడతాయీ మరియు ఇతరుల విషయంలో, ఇదీ అందుబాటులో ఉంటుంది కంపనీ యొక్క నమోదీత కార్యాలయం / కార్పొరేట్ కార్యాలయం లోదా వాబ్స్ట్రెట్ లో లోదా కంపనీ నోరీణయీంచీనట్లయీతే ప్రోంట్ మీడియా ద్వారా పంపిణీ చేయబడుతుంది.
- (b) వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో అమలులోకి వస్తాయీ. ఈ ప్రభావానికి తగిన షరతు రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది.
- (c) ఒప్పందం ప్రకారం చౌలీంపు లోదా పనీతీరును రీకాల / వేగవంతం చేయాలనే నోరీణయం కంపనీతో రుణగ్రహీత ద్వారా అమలు చేయబడిన రుణ పత్రాల యొక్క నోబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- (d) రుణానికి సంబంధించిన అన్వీ సొక్యూరీటీలు రుణాల మార్తో మరియు చీవరీ చౌలీంపు రసీదుపై వీడుదల చేయబడతాయీ, ఏదైనా చట్టబద్ధమైన లోదా ఒప్పంద హక్కు లోదా తాతకాలిక హక్కు లోదా సొట్-ఆఫ్ హక్కుకు లోబడి కంపనీ లోదా మరీదైనా వ్యక్తో రుణ పత్రాల కోరింద కలిగీ ఉండవచ్చు రుణగ్రహీతలు. సొట్-ఆఫ్ యొక్క అటువంటి హక్కును ఉపయోగించాలంటే, రుణగ్రహీతకు మగీలిన క్లయీమల్ గురించీ మార్తో వీవరాలతో పాటు సొక్యూరీటీలు/వీక్రయాలను నీలుమదల లోదా సొట్-ఆఫ్ చేసే హక్కు సొక్యూరీటీలు లోదా హక్కు నుండి వచ్చే షరతులతో పాటు దానీ గురించీ నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది. సొక్యూరీటీలను బదలీ చేయడానికి లోదా అమ్మకానికి వచ్చిన ఆదాయాన్వీ కంపనీ అమలు చేస్తోంది. ఇతర బకాయీలతో పాటు రుణాల మార్తో మరియు చీవరీ చౌలీంపు సందర్భంలో, ఏదైనా ఉంటే, రుణగ్రహీత / కస్టమర్ నుండి అభ్యయర్థనను సవీకరించిన తదీ నుండి 1 నాలలోమ కంపనీ "బాకీలు లేమ" సర్టిఫికేట్ జారీ చేయబడుతుంది.
- (e) అన్వీ నోటీసులు, రుణానికి సంబంధించీ కరస్పాండెన్స్, రుణ దరఖాస్తు ఫార్మ్లలో క్లయింట్ ఎంచుకున్న భాషలో చేయబడుతుంది.

5. వైకల్యం ఉన్న దరఖాస్తుదారు (IES)

వైకల్యం కారణంగా శారీరకంగా / దృష్టిలోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు రుణ సౌకర్యాలతో సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను వసతిలో ఉంచడంలో కంపానీ వ్యవస్థ చూపదు. వారు ఇతర దరఖాస్తుదారులతో సమానంగా పరిగణించబడతారు మరియు కంపానీ క్రెడిట్ పర్మిట్ మరియు హాల్స్ పర్మిట్ల కారణంగా వారి దరఖాస్తు మార్కెట్ పై నిర్ణయించబడుతుంది. వైకల్యం (ies) ఉన్న దరఖాస్తుదారులను అర్హం చేసుకోవడానికి, ఎంపిక చేసుకోవడానికి మరియు తగిన ఉత్పత్తి లాభాలు రుణ సదుపాయాన్ని పొందేందుకు వీలుగా వారికి సాధ్యమయ్యే అన్ని సహాయం అందించబడుతుంది.

6. సాధారణ నిబంధనలు

- (a) రుణ పత్రాల యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించబడిన పర్మిట్ల క్షేపణ మరియు మినహాయింపు లాభాలు రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు వాలెడ్లలో క్షేపణ సమాచారం కంపానీ దృష్టికి వస్తే తప్ప, కంపానీ రుణగ్రహీత వ్యవహారాలలో జోక్యం చేసుకోకుండా ఉంటుంది.
- (b) రుణగ్రహీత నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ క్షేపణ అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లాభాలు ఇతరతరంగా, అంటే కంపానీ అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తొలియజ్ఞబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా హారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల పరకారం ఉంటుంది. రుణాల రికవరీ వ్యయంలో, కంపానీ అనవసరమైన వేధింపులను ఆశ్రయించదు, అంటే బేసి సమయాలలో రుణగ్రహీతను నిరంతరం ఇబ్బంది పోతుండం, రుణాల రికవరీ క్షేపణ కండరాల శక్తిని ఉపయోగించడం మరియు చట్టపరమైన చట్టంలో పని చేస్తోంది. రుణగ్రహీతలతో సముచితమైన రీతిలో వ్యవహరించడానికి కంపానీ తక్షణ యోగ్యులందరికీ తగిన శిక్షణను చేయడం నిర్ధారించుకుంటుంది.

7. కంపానీ వసూలు చేసే అధిక వడ్డీకి సంబంధించిన నియంత్రణ

a. డ్రాక్టర్ల బోర్డు రుణాలు మరియు అడ్వనాన్సులు, పరస్పరింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలపై వేధించే వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడానికి వడ్డీ రేటు నమూనాను అనుసరించే, ఫండస్ ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ పరిమితి మొదలైన వాటి రేటు. వడ్డీ మరియు వేధింపు వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి రిస్క్ మరియు హాతుబద్ధత యొక్క గ్రేడ్లను వేధానం దరఖాస్తు ఛార్జీల రుణగ్రహీతకు లాభాలు కనీసం కు తొలియజ్ఞబడుతుంది మరియు అంగీకరించిన వడ్డీని మంజూరు లాభాల స్పష్టంగా తొలియజ్ఞయాలి. ఈవ్యయంలో రుణాల నిబంధనలు మరియు

షరతులకు సంబంధించి పారదర్శకత గురించి న్యాయమైన అభియాసాల కోడల్లో సూచించిన మార్గదర్శకాలను దృష్టిలో ఉంచుకోవాలి.

- b. వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ లెవల్స్ థాయికి సంబంధించిన విధానం కూడా కంపెనీ వాబ్స్ట్రెట్ లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి. వాబ్స్ట్రెట్ లో ప్రిచురించబడిన లోదా ప్రిచురించబడిన సమాచారం వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా నవీకరించబడుతుంది.
- c. వడ్డీ రేటు మార్కెట్ రేట్లు అమతుంది, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటారు.
- d. రిటైల్ ఫైనాన్సింగ్ ఉత్పత్తుల కోసం, వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడిన అన్ ఫిలైటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై కంపెనీ ఫ్లోరిక్ లోజర్ ఫార్జీలు/ముందస్థు చౌలింపు పానాల టీలను వసూలు చేయదు.

8. గ్రోవ్ పాన్స్ రిడ్రస్ లో మౌకానీజం

ఫౌయిర్ ప్రికాట్ టీస్ కోడల్ అమలు చేయడం కంపెనీ బాధ్యత. రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్ లతో లావాదేవీలు సజామగా మరియు ఇబ్బంది లేకుండా ఉండేలా కంపెనీ ప్రితీ ప్రియత్నం చేస్తుంది. రుణగ్రహీత/కస్టమర్ ద్వారా కంపెనీ దృష్టికి తీసుకురాబడిన ఏదైనా ఫ్రియాదు త్ ప్రితగతన ప్రిక్షకరించబడుతుంది.

జైట్ సెర్టిఫైడ్ ఏజెన్సీ అందించిన సేవలకు సంబంధించిన సమన్యతతో సహా కంపెనీ కార్పొరేషన్ హాకుల నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే అన్ వో వాదాలు / ఫ్రియాదులు మారే దృష్టికి తీసుకువచ్చిన తర్వాత వంటారు మరియు ప్రిక్షకరించబడతాయి.

ఫౌయిర్ ప్రికాట్ టీస్ కోడల్ కు అనుగుణంగా కాలానుగుణ సమీక్ష యొక్క ఏకీకృత నివేదిక మరియు వాణిజ్య థాయిల నిర్వహణలో ఫ్రియాదుల ప్రిక్షకార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును నిర్ణీత వ్యవధిలో డైరెక్టర్ల బోర్డుకు (లోదా దాని కమిటీకి) సమర్పించబడుతుంది.

ఫ్రియాదుల ప్రిక్షకార అధికార ("GRO") మరియు RBI యొక్క స్థానిక కార్పొరేషన్ యొక్క సంపర్దంపై నివారాలు (ఫ్రియాదు/నివాదం ఒక నాల వ్యవధిలో ప్రిక్షకరించబడకపోతే, సంపర్దించవచ్చు) అన్ వో శాఖలు / ప్రిదేశాలలో ప్రిదర్శించబడతాయి కంపెనీ తన వ్యూహానిని నిర్వహిస్తుంది.

కంపెనీ తన స్టామర్ల ప్రిశ్న / ఫ్రియాదులు / ఫ్రియాదులలో దేనినైనా ప్రిక్షకరించడానికి కోరిందే ఫ్రియాదుల ప్రిక్షకారానిని పొందే యంత్రాంగాని అందించింది:

<p>స్థాయి 1</p>	<ul style="list-style-type: none"> • రుణగ్రహీతలు నేరుగా బ్రాంచ్ మేనేజర్ని సంప్రదించి, బ్రాంచ్ లో నిర్వహించబడే కంప్లైంట్ రిజిస్టర్ లో అతని/ఆమె ఫిర్యాదు/ఆందోళనను నమోదు చేయవచ్చు. • సంబంధిత ఉద్యోగి / రిలేషన్ షిప్ మేనేజర్ ఫిర్యాదు చేయాలనుకుంటున్న రుణగ్రహీతలకు మార్గనిర్దేశం చేస్తారు. • రుణగ్రహీత కింది ఏదైనా ఛానెల్ ద్వారా ఫిర్యాదులు / ఫిర్యాదులను కూడా దాఖలు చేయవచ్చు - <p>దీనికి ఇమెయిల్ చేయండి: assistance@ecf.com టోల్ ఫ్రీ: 1-800-1026372-సోమవారం - శుక్రవారం (ఉదయం 10 నుండి సాయంత్రం 6వరకు)</p>
<p>స్థాయి - 2</p>	<p>కస్టమర్ సేవ కేంద్రం వద్దన పర్యవేక్షణ పట్ల అసంతృప్తిగా ఉన్నట్లయితే, అతను/ఆమె కొందరి చర్యలలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని కూడా సంబంధించవచ్చు:-</p> <p>Mr. Ragvan TR</p> <ul style="list-style-type: none"> • గ్రౌండ్ ఫ్లోర్, టవర్ 3, వింగ్ 'B', కోహినూర్ సిటీ మూల్, కోహినూర్ సిటీ, కిరోల్ రోడ్, కుర్లా (పశ్చిమ), ముంబై - 400070 <p>శుక్రవారం నెం. +91 22-43428056 Monday – Friday (10 a.m. to 6 p.m.) ; ఇమెయిల్ ఐడి: grievances@ecf.com</p> <p>ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి రుణగ్రహీత/దరఖాస్తుదారునికి వీలైనంత త్వరగా సేవ కేంద్రం వద్దన సందేహాలు / ఫిర్యాదులు / ఫిర్యాదులకు పరిష్కారం / పర్యవేక్షణ పట్లనను అందించడానికి ప్రయత్నిస్తారు.</p> <p>ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి ఫిర్యాదుదారునికి వీలైనంత త్వరగా సేవ కేంద్రం వద్దన పర్యవేక్షణలు / ఫిర్యాదులు / ఫిర్యాదులకు పరిష్కారం / పర్యవేక్షణ పట్లనను అందించడానికి ప్రయత్నిస్తారు.</p>
<p>స్థాయి 3</p>	<p>ఫిర్యాదు / ఫిర్యాదు ఒక నెల వ్యవధిలో పరిష్కరించబడకపోతే, లేదా / మరియు ఫిర్యాదుదారు సమాధానంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, రుణగ్రహీత / కస్టమర్ / ఫిర్యాదుదారు అంబుడ్స్ మన్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాకు https://cms.wdcb.in అప్లై చేయవచ్చు. RBI ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ పథకం ప్రకారం rbi.org.in/ రెఫ. CEPD. PRD. No.S873/13.01.001/2021-22 తేదీ నవంబర్ 12, 2021.</p>

హాటి పరిష్కార పర్యవేక్షణ హాటుగా హాటింగుల సహాయం లభిస్తుంది:

- a) పైన పేర్కొన్న సమాచారం కస్టమర్ల పర్యవేక్షణ కేంద్రం కంపెనీ వ్యూహం లావాదేవీలు జరిపే శాఖలు / పర్యవేక్షణ వారు కూడా పర్యవేక్షణించబడుతుంది మరియు సూచన పర్యవేక్షణ కేంద్రం అటువంటి న్యాయమంత్రిని అధికారుల వద్ద కూడా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.

- b) సంబంధిత ఉద్యోగి / రిలీషన్ షిఫ్ట్ మేనేజర్ ద్వారా ఏదైనా ఫిర్యాదు / ఫిర్యాదు వచ్చినట్లయితే, ఫిర్యాదు అందనిపటి నుండి 2 రోజులలోపు అతను / ఆమె ఫిర్యాదులను సత్వర పరిష్కారం కోసం కస్టమర్ సర్వీస్ టీమ్ & గ్రామీనాస్ రిడ్రాస్ ఆఫీసర్ కు నోవేదించాలి. / ఫిర్యాదులు.
- c) కస్టమర్ సర్వీస్ టీమ్ & గ్రామీనాస్ రిడ్రాస్ ఆఫీసర్ కు ఫిర్యాదు / ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన అవసరమైన వాదనలను అందించడం మరియు ఫిర్యాదు / ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడం మరియు పరిష్కరించడం సంబంధిత ఉద్యోగి / రిలీషన్ షిఫ్ట్ మేనేజర్ యొక్క బాధ్యత.

9. వీధానం యొక్క సమీక్ష

FPC ఏదైనా న్యాయోత్తరణ లేదా చట్టబద్ధమైన అవసరాలకు అనుగుణంగా కాలానుగుణ సమీక్షకు లోబడి ఉంటుంది మరియు కంపెనీ బోర్డుచే ఆమోదించబడుతుంది.

అనుబంధం - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడెన్స్ మన్ స్కీమ్ 2021

వీశిష్యుల లక్షణాలు

ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడెన్స్ మన్ స్కీమ్, 2021 నవంబర్ 12, 2021 నుండి అమలులోకి వస్తుంది. RBI అంబుడెన్స్ మన్ మౌకానీజం అధికార పరిధిని తటస్థంగా చేయడం ద్వారా ఈ ధ్యకం 'వన్ నేషన్ వన్ అంబుడెన్స్ మన్' వీధానానని అవలంబిస్తుంది.

ఇది RBI యొక్క ప్రస్ తుమున మూడు అంబుడెన్స్ మన్ పథకాలను ఏకీకృతం చేస్తుంది, అవి (i) బ్యాంకింగ్ అంబుడెన్స్ మన్ పథకం, 2006;

(ii) నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం అంబుడెన్స్ మన్ పథకం, 2018; మరియు (iii) డిజిటల్ లావాదేవీల కోసం అంబుడెన్స్ మన్ పథకం, 2019.

దరఖాస్తు:

ఈ ధ్యకం క్రింది న్యాయోత్తరత ఎంటిటీలను (RE) కవర్ చేస్తుంది:

- అన్ ని వాణిజ్య బ్యాంకులు, ప్రాంతీయ గ్రామీణ బ్యాంకులు, షాడ్యూల్డ్ ప్రైవేట్ (అర్బిఎన్) సహకార బ్యాంకులు మరియు నాన్-షాడ్యూల్డ్ ప్రైవేట్ (అర్బిఎన్) కో-ఆపరేటివ్ బ్యాంకులు గత ఆర్థిక సంవత్సరం ఆడిట్ చేయబడిన బ్యాలాన్ షీట్ తేదీ నాటికి రూ. 50 కోట్లు మరియు అంతకంటే ఎక్కువ డిపాజిట్ల పరిమాణం ;
- అన్ ని నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు (NBFC) (హాసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలను మినహాయించి) (a) డిపాజిట్లను ఆమోదించడానికి అధికారం కలిగి ఉంటాయి;

లేదా (బి) మునుపటి ఆర్థిక సంవత్సరం ఆడిట్ చేయబడిన బ్యాలాన్‌షీట్ షీట్ తో
 నాటికి రూ. 100 కోట్లు మరీయు అంతకంటే ఎక్కువ ఆస్తుల పరిమాణంతో కస్టమర్ ఇంటర్
 ఫేస్ కలిగి ఉండాలి; మరియు

iii. పథకం క్రింద నోర్వచించబడిన అన్వేషణ పూర్తిచేయబడాలి.

పథకం క్రింద ఫోర్మాదుల పరోక్షకారణం కోసం పోరకరీయ:

I. **ఫోర్మాదు యొక్క కారణాలు:** సేవలలో లోపానికి కారణమైన న్యాయతరీత సంస్థ యొక్క ఏదైనా
 చట్టం/వ్యాపక మరణ వ్యక్తిగతంగా లేదా అధికృత పరతనిధి ద్వారా ఫోర్మాదు చేయవచ్చు.

"అధికృత పరతనిధి" అంటే, ఒక న్యాయవాది కాకుండా ఇతర్యుక్త (న్యాయవాది బాధిత
 వ్యక్తి అయితే తప్ప) అంబుడెస్ మన్ ముందు వారణలలో ఫోర్మాదుదారుని పరతనిధియం
 వహించడానికి వారతపూర్వకంగా న్యాయమించబడిన మరియు అధికారం వందన వ్యక్తి.

II. పథకం క్రింద ఫోర్మాదు చేయరాదు, తప్ప:

ఎ) ఫోర్మాదుదారు, పథకం క్రింద ఫోర్మాదు చేయడానికి ముందు, సంబంధిత న్యాయతరణ సంస్థకు
 వారతపూర్వక ఫోర్మాదు చేశారు మరియు

i. న్యాయతరీత సంస్థ ద్వారా ఫోర్మాదు పూర్తిగా లేదా పూర్తిగా తరీకరించబడింది
 మరియు ఫోర్మాదుదారు సమాధానంతో సంతృప్తి చెందలేదు; లేదా న్యాయతరీత సంస్థ
 ఫోర్మాదును సవరించిన తర్వాత 30 రోజులలోపు ఫోర్మాదుదారుకు ఎలాంటి సమాధానం రాలేదు;
 మరియు

ii. ఫోర్మాదుదారుడు ఫోర్మాదుకు న్యాయతరీత సంస్థ నుండి పరతయ్యుతరీతనో సవరించిన
 ఒక సంవత్సరంలోపు లేదా ఎటువంటి సమాధానం రానట్లయితే, ఫోర్మాదు తోడీ నుండి ఒక సంవత్సరం
 మరియు 30 రోజులలోపు అంబుడెస్ మన్ కు ఫోర్మాదు చేయబడుతుంది.

బి) ఫోర్మాదు ఇప్పటికే ఉన్న అదే చర్యకు సంబంధించినది కాదు:

i. ఒక అంబుడెస్ మన్ ముందు పాండోంగ్ లో ఉంది లేదా ఒక అంబుడెస్ మన్ ద్వారా మారీట్
 లపై సోధింపబడిన లేదా వ్యవహరించిన, అదే ఫోర్మాదుదారు నుండి లేదా ఒకరు లేదా
 అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫోర్మాదుదారులతో లేదా సంబంధిత పక్షాలలో ఒకటి లేదా
 అంతకంటే ఎక్కువ మందితో సవరించినా లేదా సవరించకపోయినా;

ii. ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిటి రీటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర్యోరమ్ లేదా
 అధారీటీ ముందు పాండోంగ్ లో ఉంది; లేదా, ఏదైనా న్యాయసంస్థానం, ట్రిబ్యునల్
 లేదా ఆర్బిటి రీటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర్యోరమ్ లేదా అధారీటీ ద్వారా, అదే

ఫిర్యాదుదారు నుండి లోదా సంబంధిత ఫిర్యాదుదారులు/హార్టోలలో ఒకరు లోదా అంతకంటే ఎక్కువ మందో కలిసి స్వీకరించినా లోదా స్వీకరించకపోయినా, మార్టోలపై పరిష్కరించబడింది లోదా పరిష్కరించబడింది.

స) ఫిర్యాదు దుర్వనియోగం లోదా పనికొననిది లోదా వసిగు ముట్టించేదీ కాదు;

d) అటువంటి క్లౌయిమ్ లక్ష్యం పరిమితి చట్టం, 1963 ప్రకారం నోర్ దేశీంచబడిన పరిమితి వ్యవధి ముగిసేలోపు నయంతరత సంస్థకు ఫిర్యాదు చేయబడింది;

e) పథకంలోని క్లౌజ్ 11లో పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదుదారు మార్తో సమాచారాన్ని అందిస్తారు;

f) ఫిర్యాదుదారు వ్యక్తిగతంగా లోదా న్యాయవాది కాకుండా అధికృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేస్తారు, న్యాయవాది బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప.

III. పథకం కింద ఫిర్యాదును నోర్ పూరించకపోవడానికి గణాంకాలు-

a) RE యొక్క వాణిజ్య తీర్పు/వాణిజ్య నోర్ణయం;

బి) అమల్ పోర్ సింగ్ ఔపందానికి సంబంధించి వీకర్ త మరయు RE మధ్య వాదం;

స) ఫిర్యాదును నేరుగా అంబుడెస్ మన్ కు తాలియజేయలేదు;

d) ఒక RE యొక్క నోర్ పూరి లోదా కార్ యనోర్ వాహకులకు వ్యతిరేకంగా సాధారణ ఫిర్యాదులు;

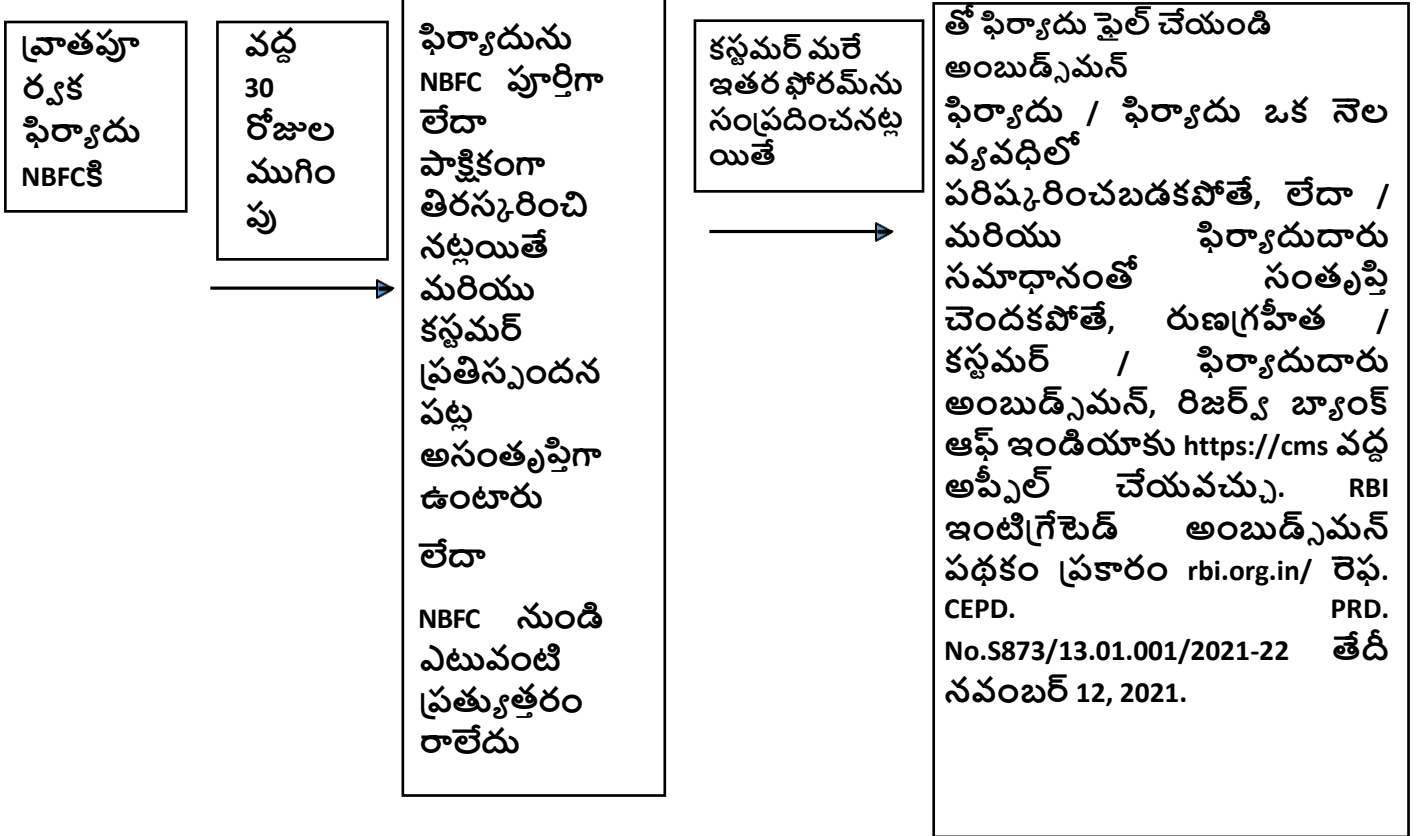
ఇ చట్టబద్ధమైన లోదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా చర్చి రారంభించబడిన వాదం;

f) RBI నయంతరణ పరిధిలో లోని సేవ;

g) RE లు మధ్య వాదం; మరయు

h) RE యొక్క ఉద్ యోగో-యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వాదం.

ఫోర్మయీదు దాఖలు పోరకపోయి:



కంపెనీ నోయమించిన నోడల్ అధికారి వావరాలు

<p>నోడల్ అధికారి</p>	<p>PNO యొక్క వావరాలు</p>
<p>పోస్ట్ పోస్ట్ నోడల్ అధికారి (PNO)</p>	<p>Mr. Ragvan TR Edelweiss Retail Finance Limited గ్రౌండ్ ఫ్లోర్, టవర్ 3, వింగ్ 'B', కోహినూర్ సిటీ మాల్, కోహినూర్ సిటీ, కిరోల్ రోడ్, కుర్గా (పశ్చిమ), ముంబై - 400070 ఘెల్లి నంబర్ +91 22-43428056 Monday – Friday (10 a.m. to 6 p.m.) ఇమెయిల్ ఐడి.: grievances@eclf.com</p>

అప్ పోస్ట్ అధికారికి ముందు అప్ పోస్ట్ చేయండి:

- అంబుడ్సమన్ కార్యాలయం ద్వారా అవార్డల్ లేదా ఫోర్మయీదు తీరస్కరణకు గురైన ఫోర్మయీదుదారు, అవార్డల్ అందన తేదీ లేదా ఫోర్మయీదు తీరస్కరణ తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు, ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్, వానాయోగదారుల వాద్య & రక్షణ వాభాగం (CEPD), RBIకి అప్ పోస్ట్

ను ఎంచుకోవచ్చు.

- అప్ షీల్ అథారిటీ, ఫోర్ యాదుదారుడు గడువులను అప్ షీల్ చేయకపోవడానికి తగిన కారణం ఉందని సంతృప్తితో చెబితే, 30 రోజులకు మించకుండా తదుపరి వ్యవధిని అనుమతించవచ్చు.

ఫోర్ యాదుల పరిష్కారం:

- ప్లెన్ డింగ్స్ ముందు అంబుడెన్స్ మన్ ఉన్ నాయో సారాంశం లో పర్యవేక్షణ.
- ప్లెన్ చూడటం చేసే తుంది పరిష్కారం ద్వారా సులభతరం, రాజీ లోదా మధ్య వర్తన. ఉంటే కూడా చేరుకుంది, జారీ చేయవచ్చు అనార్డు/ఆర్డర్

గమనీక:

- ట్రిక్ రత్ యామన్ నాయో వాదం సప్లై తయారీ రంగం.
- ఫోర్ యాదుదారు ఉంది వద్ద దస్ వచ్చే చు వాదనం కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లోదా మధ్య వర్తన లోదా ఏదైనా ఇతర మోదా అధికారం.

దయచేసి సూచించండి https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf కోసం వాదనగా యొక్క కాపీ పథకం