

# ఫైనాన్సింగ్ పర్మిట్ టీసీ క్లౌడ్

## &

### అంబుడ్స్ సర్వీస్ పథకం

**Edelweiss Retail Finance Limited**

CIN: U67120MH1997PLC285490

Regd. ఆఫీస్: గోల్డెన్ ఫ్లోరిన్,

టవర్ 3, వంగ్ B,

కొహినూర్ నగరం మల్, కొహినూర్

నగరం,

కొర్రోల్ త్రోవ, కుర్ల (W) ముంబై -400070

వెబ్ సైట్: [www.edelweissretailfin.com](http://www.edelweissretailfin.com)

| సంస్కరణ:<br>Telugu | సవరణ          | సంక్షిప్త సమాచారం                                                                  |
|--------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 2013_v.1           | మే 11, 2013   | బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్స్<br>ఫైనాన్సింగ్ పర్మిట్ టీసీ క్లౌడ్ను<br>ఆమోదించడానికి ఆమోదం |
| 2022_v.1           | 21 జనవరి 2023 | డైరెక్టర్ల బోర్డు చొరగా<br>సమీక్షించింది                                           |

## ఇండెక్స్

|                                                            |   |
|------------------------------------------------------------|---|
| 1. పరిచయం .....                                            | 3 |
| 1.1 నేపథ్యం .....                                          | 3 |
| 1.2 ప్రియోజనం .....                                        | 3 |
| 1.3 స్కోప్ .....                                           | 3 |
| 2. రుణాలు మరియు వాటి ప్రి-సెస్సింగ్ కోసం దరఖాస్తులు .....  | 4 |
| 3. లోన్ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు .....                 | 4 |
| 4. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ ..... | 5 |
| 5. వైకల్పం ఉన్న దరఖాస్తుదారు (IES) .....                   | 5 |
| 6. సాధారణ నిబంధనలు .....                                   | 6 |
| 7. కంపెనీ వసులు చేసే అదనపు వడ్డీ నియంత్రణ .....            | 6 |
| 8. గ్రానీషన్స్ రిడ్రస్ట్ మౌకానీజం .....                    | 7 |
| 9. ప్రధానం యొక్క సమీక్ష .....                              | 8 |
| అనుబంధం - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడస్ మన్ స్కీమ్ 2021 .....       | 9 |

## 1. పరిచయం

### 1.1 నోషర్ఫయం

Edelweiss Retail Finance Limited (కంపానీ/ ERFL), మాస్టర్ డైరెక్టర్షన్ No RBI/DNBR/2016-17/45 DNBR (PD). 008/03.10.119/2016- 17 సాఫ్టవేర్ 01, 2016న రిజిస్టర్డ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా వ్యవస్థాగతంగా ముఖ్యమైన నాన్-డెపాజిట్ టేకింగ్ కంపానీ మరియు డెపాజిట్ తీసుకునే నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపానీల కోసం జారీ చేయబడినది వినయగౌరవతో వ్యవహరించడంలో న్యాయమైన సంబంధాలు మరియు హరదర్శక పద్ధతులు.

### 1.2 ప్రియజనం

కోడ్ దీని లక్ష్యంతో అభివృద్ధి చేయబడింది:

- దాని వినయగౌరవతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన పద్ధతులను నిర్ధారించడం.
- ఎక్కువ హరదర్శకత కస్టమర్లు ఉత్పత్తిపై మంచి అవగాహన కలిగి ఉండటానికి మరియు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి వీలు కల్పిస్తుంది.
- కస్టమర్ విశ్వాసాన్ని పొందించడం

### 1.3 పరిధి

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

- రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రిజెంటేషన్
- లోన్ మదింపు 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 ప్రిజెంటేషన్ 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 సమర్పించాలి. పత్రాలను కూడా సూచిస్తుంది.

- (b) రుణానికి సంబంధించిన అన్య కరణాంధాన్లు, లోన్ డాక్యుమెంట్లు, రీకాలి నోటీసులు మొదలైనవాటిని మాతృభాషలో లేదా కలయింట్ అర్థం చేసుకున్న 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 వేరవేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి హేతుబద్ధత ఉంటుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ ల సభాసకి సంబంధించిన వాధానం కూడా కంపానీ వాబ్స్ట్రైట్ లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి.
- (d) మార్తో చేసిన దరఖాస్తు ఫారమ్ లు రసీదును వాధాగా అంగీకరించాలి. దరఖాస్తుదారులు ఈషయంలో రసీదు కోసం పట్టుబట్టవలసి ఉంటుంది.
- (e) రుణ దరఖాస్తు యొక్క సభాసకి నర్ధారించడానికి దరఖాస్తుదారు కంపానీ దాని రిజిస్ట్రార్ డ్ కార్యాలయంలో సంపర్దించవలసిన సుమారు కాలపరిమితిని కూడా రసీదు సూచించాలి.

### 3. లోన్ మదింపు మరియు నాబంధనలు/షరతులు

- (a) కంపానీ క్రాడిట్ మదింపు పరకరయ మరియు వాధానాలకు అనుగుణంగా రుణ దరఖాస్తులు అంచనా వేయబడతాయి. రుణ దరఖాస్తుకు అకనాలాడ్జ్ మెంట్ లో సూచించిన రుణ దరఖాస్తును అంచనా వేసే వయవధిలో క్రాడిట్ మదింపు (ఆమోదం/తరస్కరణ) ఫలితం యొక్క లోన్ అప్ లిక్షన్ లో కలయింట్ అతని/ఆమె/అది ఎంచుకున్న భాషలో సలహా ఇవ్వబడుతుంది.
- (b) రుణం ఆమోదం పొందిన తర్వాత, కంపానీ మంజూరు చేసిన రుణం మోతానానీ, వార్షిక వడ్డీ రేటు, డిఫాలట్ వడ్డీ రేటు మరియు ఇతర యమైన నాబంధనలు మరియు షరతులను మంజూరు లో ద్వారా లేదా కలయింట్ ఎంచుకున్న భాషలో దరఖాస్తు ఫారమ్ లో కలయింట్ కు తలయజిస్తుంది. ఉత్తరపరతయతరాల కోసం మొదలైనవ కంపానీ.
- (c) కంపానీ కలయింట్ తో నాబంధనలు మరియు షరతులతో పాటుగా, మంజూరైన రుణం మోతానానీ సూచించే ఒప్పందం కుదుర్చుకుంటుంది, దాని దరఖాస్తు వాధానంతో సహా వర్తించే వార్షిక

వడ్డీ రేటు. ఒప్పందం యొక్క క్షాడ్యూలర్ (లు) మరియు అనుబంధం(ల)తో పాటుగా పోర్ కౌన్ న ఒప్పందం యొక్క కాపీ క్లయింట్ ఎంచుకున్న భాషలో క్లయింట్ కు అందించబడుతుంది.

#### 4. నోబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- (a) చౌల్ లింపు షాడ్యూలర్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ముందస్తు చౌల్ లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నోబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పులు, ఖాతా నోర్ డిషీట్ మార్పుల విషయంలో రుణగ్రహీతకు వ్యక్తగతంగా తాలియజేయబడతాయో మరియు ఇతరుల విషయంలో, ఇది అందుబాటులో ఉంటుందో కంపెనీ యొక్క నమోదీత కార్యాలయం / కార్పొరేట్ కార్యాలయం లేదా వాబ్ స్టేట్ లో లేదా కంపెనీ నోర్ ణయిం చీనట్ లయితో పోలింగ్ మిడియా ద్వారా పంపిణీ చేయబడుతుంది.
- (b) వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో అమలులోకి వస్తాయో. ఈ పోర్ భావానికి తగిన షరతు రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది.
- (c) ఒప్పందం పోర్ కారం చౌల్ లింపు లేదా పనితీరును రీకాలర్ / వేగవంతం చేయాలనే నోర్ ణయం కంపెనీతో రుణగ్రహీత ద్వారా అమలు చేయబడిన రుణ పత్రాల యొక్క నోబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- (d) రుణానికి సంబంధించిన అన్ ని సెక్ యూరిటీలు రుణాల మార్తో మరియు చీవరి చౌల్ లింపు రెండింటి వీడదల చేయబడతాయో, ఏదైనా చట్టబద్ధమైన లేదా ఒప్పంద హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కు లేదా సెట్-ఆఫ్ హక్కుకు లోబడి కంపెనీ లేదా మరోదైనా వ్యక్తగతంగా రుణ పత్రాల కోరింద కలిగి ఉండవచ్చు రుణగ్రహీతలు. సెట్-ఆఫ్ యొక్క అటువంటి హక్కును ఉపయోగించాలంటే, రుణగ్రహీతకు మిగిలిన కలెయిమ్ ల గురించి మార్తో వివరాలతో పాటు సెక్ యూరిటీలు/సెక్ రయాలను నాలుమదల లేదా సెటాఫ్ చేసే హక్కు సెక్ యూరిటీలు లేదా హక్కు నుండి వచ్చే షరతులతో పాటు దాని గురించి నోటిసు ఇవ్వబడుతుంది. సెక్ యూరిటీలను బదిలీ చేయడానికి లేదా అమ్మకానికి వచ్చిన ఆదాయాన్ని కంపెనీ అమలు చేస్తుంది. ఇతర బకాయితో పాటు రుణాల మార్తో మరియు చీవరి చౌల్ లింపు సందర్భంలో, ఏదైనా ఉంటే, రుణగ్రహీత / కస్టమర్ నుండి అభ్యయర్థనను సోపానించిన తేదీ నుండి 1 నెలలోపు కంపెనీ "బాకీలు లేవు" సర్టఫికేట్ జారీ చేయబడుతుంది.
- (e) అన్ ని నోటిసులు, రుణానికి సంబంధించి కరెన్ పాండెన్స్, రుణ దరఖాస్తు ఫార్మ్ లో క్లయింట్ ఎంచుకున్న భాషలో చేయబడుతుంది.

## 5. వ్లైకల్ యం ఉన్ న దరఖాస్ తుదారు (IES)

వ్లైకల్ యం కారణంగా శారీరకంగా / దృష్టి లోపం ఉన్ న దరఖాస్ తుదారులకు రుణ సౌకర్యాలతో సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను వోస్ తరించడంలో కంపానీ వోవక్ష్ చూపదు. వారు ఇతర దరఖాస్ తుదారులతో సమానంగా పరిగణించబడతారు మరియు కంపానీ క్లరెడిట్ ప్లరక్లరీయ మరియు హాలసీ ప్లరక్లరం వారి దరఖాస్ తు మరీట్ ప్లై నోర్ వహించబడుతుంది. వ్లైకల్ యం (ies) ఉన్ న దరఖాస్ తుదారులను అర్థం చేసుకోవడానికి, ఎంపిక చేసుకోవడానికి మరియు తగిన ఉత్పత్తి లోదా రుణ సదుపాయానో వొందేందుకు వీలుగా వారికి సాధ్యమయ్యే అన్ నో సహాయం అందించబడుతుంది.

## 6. సాధారణ నోబంధనలు

- రుణ పత్లాల యొక్క నోబంధనలు మరియు షరతులలో అందించబడిన ప్లరయ్ జనాల కోసం మరియు మోసహాయించి లోదా రుణగ్లహోత ఇంతకుముందు వాలల్ లడించని క్లత్త సమాచారం కంపానీ దృష్టికి వస్ తే తప్, కంపానీ రుణగ్లహోత వ్లయవహారాలలో జోక్యం చేసుకోకుండా ఉంటుంది.
- రుణగ్లహోత నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యయర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లోదా ఇతరత్ల, అంటే కంపానీ అభ్యయంతరం, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యయర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తాలీయజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా హరదర్శక ఒప్పంద నోబంధనల ప్లరక్లరం ఉంటుంది. రుణాల రీకవరీ వోషయంలో, కంపానీ అనవసరమైన వోధీమలను ఆశ్లయించదు, అంటే బేసి సమయాలలో రుణగ్లహోతను నోరంతరం ఇబ్బంది పట్టడం, రుణాల రీకవరీ కోసం కండరాల శక్తిని ఉపయోగించడం మరియు చట్టపరమైన చట్టంలో పని చేస్తోంది. రుణగ్లహోతలతో సముచితమైన రీతిలో వ్లయవహరించడానికి కంపానీ త్లక్ష్యయోగులందరికీ తగిన శోక్షణనోచోచందని నోర్ధారోస్ తుంది.

## 7. కంపానీ వసూలు చేసే అధిక వడ్డీకి సంబంధించిన నోయంత్రణ

- డైరొక్లర్ల బోర్డు రుణాలు మరియు అడ్వనాన్సులు, ప్లరాసాంగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలపై వోధీంచే వడ్డీ రేటును నోర్ణయించడానికి వడ్డీ రేటు నమూనాను అనుసరించండి, ఫండ్స్ ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రోస్క్ ప్లరీమీయం మొదలైన వాటి రేటు. వడ్డీ మరియు వోవోధ వర్గాల రుణగ్లహోతలకు వోర్వోరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి రోస్క్ మరియు హోతుబద్ధత యొక్క గ్లరేడ్షన్ వోధానం దరఖాస్ తు ఫార్మ్లలో రుణగ్లహోతకు లోదా కస్ట్లమర్కు తాలీయజేయబడుతుంది మరియు అంగీకరించిన వడ్డీని మంజూరు లోఖిలో స్పష్టంగా తాలీయజేయాలి. ఈవోషయంలో రుణాల నోబంధనలు మరియు

షరతులకు సంబంధించి పొరదర్శకత గురించి న్యాయమైన అభియోగాల కోర్టులో సూచించిన మార్గదర్శకాలను దృష్టిలో ఉంచుకోవాలి.

- b. వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ లెవల్స్ థాయికి సంబంధించిన విధానం కూడా కంపెనీ వాబ్స్టెట్ లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి. వాబ్స్టెట్ లో ప్రిచురించబడిన లేదా ప్రిచురించబడిన సమాచారం వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడులా నవీకరించబడుతుంది.
- c. వడ్డీ రేటు మార్కెట్ రేట్లు అమలుతుంది, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటారు.
- d. రిటైల్ ఫైనాన్సింగ్ ఉత్పత్తుల కోసం, వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడిన అన్ ఫోలోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై కంపెనీ ఫోర్వర్డ్ జర్ ఫార్ జీలు/ముందస్తు చౌలింపు పానాల టీలను వసూలు చేయదు.

## 8. గ్రోవ్త్ సెక్షన్ రిడ్రస్ట్రక్చర్ మౌనానీజం

ఫారీ ప్రికాట్ టీస్ కోర్టులో అమలు చేయడం కంపెనీ బాధ్యత. రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్ లతో లావాదేవీలు సజామంగా మరియు ఇబ్బంది లేకుండా ఉండేలా కంపెనీ ప్రితీ ప్రియతనం చేస్తుంది. రుణగ్రహీత/కస్టమర్ ద్వారా కంపెనీ దృష్టికి తీసుకురాబడిన ఏదైనా ఫోర్ యాదు త్వరితగతిన పరిష్కరించబడుతుంది.

జెట్ సెక్షన్ ఏజన్సీ అందించిన సేవలకు సంబంధించిన సమన్యతతో సహా కంపెనీ కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే అన్ వాదాలు / ఫోర్ యాదులు మరో దృష్టికి తీసుకువచ్చిన తర్వాత వంటారు మరియు పరిష్కరించబడతాయి.

ఫారీ ప్రికాట్ టీస్ కోర్టుకు అనుగుణంగా కాలానుగుణ సమీక్ష యొక్క ఏకీకృత నివేదిక మరియు వాబ్ సెక్షన్ నిర్వాహణలో ఫోర్ యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును నిర్ణీత వ్యవధిలో డైరెక్టర్ల బోర్డుకు (లేదా దాని కమిటీకి) సమర్పించబడుతుంది.

ఫోర్ యాదుల పరిష్కార అధికారి ("GRO") మరియు RBI యొక్క సెక్షన్ కార్యాలయం యొక్క సంపర్కం వారాలు (ఫోర్ యాదు/వాదం ఒక నెల వ్యవధిలో పరిష్కరించబడకపోతే, సంపర్కం వచ్చు) అన్ శాఖలు / ప్రిదేశాలలో ప్రిదర్శించబడతాయి కంపెనీ తన వ్యూహానికాని నిర్వాహిస్తుంది.

కంపెనీ తన టెమర్ల ప్రిశ్న / ఫోర్ యాదులు / ఫోర్ యాదులలో దానినైనా పరిష్కరించడానికి కోరింది ఫోర్ యాదుల పరిష్కారానికే పాంచే యంత్రాంగాని అందించింది:

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>స్థానం - 1</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• రుణగ్రహీతలు నేరుగా బ్రాంచ్ మేనేజర్‌ని సంప్రదించి, బ్రాంచ్‌లో నిర్వహించబడే కంప్లైంట్ రిజిస్టర్‌లో అతని/ఆమె ఫిర్యాదు/ఆందోళనను నమోదు చేయవచ్చు.</li> <li>• సంబంధిత ఉద్యోగి / రిలేషన్‌షిప్ మేనేజర్ ఫిర్యాదు చేయాలనుకుంటున్న రుణగ్రహీతలకు మార్గనిర్దేశం చేస్తారు.</li> <li>• రుణగ్రహీత కింది ఏదైనా ఛానెల్ ద్వారా ఫిర్యాదులు / ఫిర్యాదులను కూడా దాఖలు చేయవచ్చు -</li> </ul> <p>దీనికి ఇమెయిల్ చేయండి: <a href="mailto:assistance@ecdf.com">assistance@ecdf.com</a><br/>         టోల్ ఫ్రీ: 1-800-1026372-సోమవారం - శుక్రవారం (ఉదయం 10 నుండి సాయంత్రం 5 వరకు)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>స్థానం - 2</p> | <p>కస్టమర్ సేవ కేంద్రం చేసిన పోరతాప పందన పట్ల అసంతృప్తిగా ఉన్నట్లయితే, అతను/ఆమె కొందరి చరిత్రను మూల ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని కూడా సంబంధించవచ్చు:-</p> <p><b>శ్రీమతి సుదీప్త మజుందార్</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• గ్రౌండ్ ఫ్లోర్, టవర్ 3, వింగ్ 'B', కోహినూర్ సిటీ మూల్, కోహినూర్ సిటీ, కిరోల్ రోడ్,</li> <li>• కుర్లా (పశ్చిమ), ముంబై - 400070</li> <li>• టెలి నెం. +91 (22) 43428289; ఇమెయిల్ ఐడి: <a href="mailto:grievances@ecdf.com">grievances@ecdf.com</a></li> </ul> <p>ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి రుణగ్రహీత/దరఖాస్తుదారునాకొ వ్యతిరేకంగా త్వరగా సేవ కేంద్రం చేసిన సందేహాలు / ఫిర్యాదులు / ఫిర్యాదులకు పరిష్కారం / పోరతాప పందనను అందించడానికి పోరతాప పందన.</p> <p>ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి ఫిర్యాదుదారునాకొ వ్యతిరేకంగా త్వరగా సేవ కేంద్రం చేసిన పోరతాప పందన / ఫిర్యాదులు / ఫిర్యాదులకు పరిష్కారం / పోరతాప పందనను అందించడానికి పోరతాప పందన.</p> |
| <p>స్థానం - 3</p> | <p>ఫిర్యాదు / ఫిర్యాదులు ఒక నాల్గవ వ్యవధిలో పరిష్కరించబడకపోతే, రుణగ్రహీత / కస్టమర్ / దరఖాస్తుదారు దీనిని అవసరం చేయవచ్చు:-</p> <p>అధికారి - ఇన్ ఛార్జ్</p> <p>డైరెక్టర్ మ్యాంజ్ ఆఫ్ నాన్-బ్యాంకింగ్ సూపర్ వైజన్ రిజర్వ్</p> <p>బ్యాంకింగ్ ఆఫ్ ఇండియా</p> <p>3 వ అంతస్తు, మరాఠా మండర్ దగ్గర,</p> <p>బైకూల్ లా, ముంబై సెంటర్ లా,</p> <p>ముంబై - 400008;</p> <p>టెలి: +91 22-23084121/ 23028436 ఫ్యాక్స్: +91 22-23022011</p> <p>ఇమెయిల్ ఐడి - <a href="mailto:dnbsmro@rbi.org.in">dnbsmro@rbi.org.in</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

హాట్ లైన్ పరిష్కార పోరతాప పందన హాట్ లైన్ సేవ హాట్ లైన్:

- a) పైన పేర్కొన్న సమాచారం కస్టమర్ల ప్రియజనం కోసం కంపనీ వ్యాపారం లావాదేవీలు జరిపే శాఖలు / ప్రిదేశాల వాలుపల కూడా ప్రిదర్శించబడుతుంది మరియు సూచన ప్రియజనం కోసం అటువంటి న్యమించబడిన అధికారుల వద్ద కూడా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.
- b) సంబంధిత ఉద్యోగి / రిలీషన్ షిప్ మేనేజర్ ద్వారా ఏదైనా ఫిర్యాదు / ఫిర్యాదు వచ్చినట్లయితే, ఫిర్యాదు అందినప్పటి నుండి 2 రోజులలోపు అతను / ఆమె ఫిర్యాదులను సత్వర పరిష్కారం కోసం కస్టమర్ సర్వీస్ టీమ్ & గ్రీవ్ నాన్స్ రిడ్రస్ అఫీసర్ కు సోదించాలి. / ఫిర్యాదులు.
- c) కస్టమర్ సర్వీస్ టీమ్ & గ్రీవ్ నాన్స్ రిడ్రస్ అఫీసర్ కు ఫిర్యాదు / ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన అవసరమైన వారాలను అందించడం మరియు ఫిర్యాదు / ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడం మరియు పరిష్కరించడం సంబంధిత ఉద్యోగి / రిలీషన్ షిప్ మేనేజర్ యొక్క బాధ్యత.

## 9. వీధానం యొక్క కనమీక్ష

FPC ఏదైనా న్యంతరణ లోదా చట్టబద్ధమైన అవసరాలకు అనుగుణంగా కాలానుగుణ సమీక్షకు లోబడి ఉంటుంది మరియు కంపనీ బోర్డుచే ఆమోదించబడుతుంది.

**అనుబంధం - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడెన్స్ మన్ స్కీమ్ 2021**

**పోషిట లక్షణాలు**

ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడెన్స్ మన్ స్కీమ్, 2021 నవంబర్ 12, 2021 నుండి అమలులోకి వస్తుంది. RBI అంబుడెన్స్ మన్ మౌకానీం అధికార పరిధిని తటస్థంగా చేయడం ద్వారా ఈధకం 'వన్ నేషన్ వన్ అంబుడెన్స్ మన్' వీధానాన్ అవలంబిస్తుంది.

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

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

**దరఖాస్తు:**

ఈ పథకం క్రింద నియంత్రిత ఎంటిటీలను (RE) కవర్ చేస్తుంది:

- i. అన్ నో మానిజ్ బ్యాంకులు, ప్రింటింగ్ గోడౌన్స్ బ్యాంకులు, షేర్ డ్రాఫ్ట్ ప్రింటింగ్ (అర్బిన్) సహకార బ్యాంకులు మరియు నాన్-షేర్ డ్రాఫ్ట్ ప్రింటింగ్ (అర్బిన్) క్లౌ-ఆపరేటింగ్ బ్యాంకులు గత ఆర్థిక సంవత్సరం ఆడిట్ చేయబడిన బ్యాంకాల్ నోన్ షేర్ తోడీ నాటికి రూ. 50 కోట్లు మరియు అంతకంటే ఎక్కువ డిపాజిట్ల పరిమాణం ;
- ii. అన్ నో నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు (NBFC) (హౌసింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలను మినహాయించి) (a) డిపాజిట్లను ఆమోదించడానికి అధికారం కలిగి ఉంటాయి; లేదా (బి) మునుపటి ఆర్థిక సంవత్సరం ఆడిట్ చేయబడిన బ్యాంకాల్ నోన్ షేర్ తోడీ నాటికి రూ. 100 కోట్లు మరియు అంతకంటే ఎక్కువ ఆస్తుల పరిమాణంతో కనీసం 50 కోట్ల ఫస్ట్ కలిగి ఉండాలి; మరియు
- iii. పథకం క్రింద నిర్వహించబడిన అన్ నో సెస్ టెక్స్ పారాటెస్టియల్స్.

**పథకం క్రింద ఫోర్ యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రకటన:**

I. **ఫోర్ యాదు యొక్క కారణాలు:** సేవలో లోపానికి కారణమైన నియంత్రిత సంస్థ యొక్క ఏదైనా చట్టం/వినయపాతి వ్యవస్థాపకంగా లేదా అధిష్టత ప్రతినిధి ద్వారా ఫోర్ యాదు చేయవచ్చు.

"అధిష్టత ప్రతినిధి" అంటే, ఒక న్యాయవాది కాకుండా ఇతరులతో (న్యాయవాది బాధిత వ్యవస్థ అయితే తప్ప) అంబుడెన్స్ మన్ ముందు వచారణలో ఫోర్ యాదుదారుని ప్రతినిధిత్వం వహించడానికి ప్రామాణికంగా నియమించబడిన మరియు అధికారం పొందిన వ్యవస్థ.

II. **ఈ పథకం క్రింద ఫోర్ యాదు చేయరాదు, తప్ప :**

ఎ) ఫోర్ యాదుదారు, పథకం క్రింద ఫోర్ యాదు చేయడానికి ముందు, సంబంధిత నియంత్రణ సంస్థకు ప్రామాణిక ఫోర్ యాదు చేశారు మరియు

i. నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా ఫోర్ యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తీరస్కరించబడింది మరియు ఫోర్ యాదుదారు సమాధానంతో సంతృప్తి చెందలేదు; లేదా నియంత్రిత సంస్థ ఫోర్ యాదును సవరించిన తర్వాత 30 రోజులలోపు ఫోర్ యాదుదారుకు ఎలాంటి సమాధానం రాలేదు; మరియు

ii. ఫోర్ యాదుదారుడు ఫోర్ యాదుకు నియంత్రిత సంస్థ నుండి ప్రత్యుత్తరాన్ని సవరించిన ఒక సంవత్సరం లోపు లేదా ఎటువంటి సమాధానం రానట్లయితే, ఫోర్ యాదు తోడీ నుండి ఒక సంవత్సరం మరియు 30 రోజులలోపు అంబుడెన్స్ మన్ కు ఫోర్ యాదు చేయబడుతుంది.

బి) ఫిర్యాదు ఇవ్వటానికి ఉన్న అదే చర్యకు సంబంధించినదో కాదు:

- i. ఒక అంబుడస్ మన్ ముందు పౌండింగ్ లో ఉండి లోదా ఒక అంబుడస్ మన్ ద్వారా మరొక లపై సభిరపడిన లోదా వ్యవహారించిన, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లోదా ఒకరు లోదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులతో లోదా సంబంధిత పక్షాలలో ఒకటి లోదా అంతకంటే ఎక్కువ మందితో సహకరించినా లోదా సహకరించకపోయినా;
- ii. ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లోదా ఆర్బిటి రేటర్ లోదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లోదా అథారిటీ ముందు పౌండింగ్ లో ఉంది; లోదా, ఏదైనా న్యాయస్థానం, ట్రిబ్యునల్ లోదా ఆర్బిటి రేటర్ లోదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లోదా అథారిటీ ద్వారా, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లోదా సంబంధిత ఫిర్యాదుదారులు/హార్టీలలో ఒకరు లోదా అంతకంటే ఎక్కువ మందితో కలిసి సహకరించినా లోదా సహకరించకపోయినా, మరొక లపై పరిష్కరించబడింది లోదా పరిష్కరించబడింది.

సి) ఫిర్యాదు దుర్వినియోగం లోదా పనికొనినది లోదా వసుగు మట్టించేదో కాదు;

- d) అటువంటి క్లెయిమ్ లోనం పరిమితి చట్టం, 1963 ప్రకారం నిర్దేశించబడిన పరిమితి వ్యవధి ముగిసేలోపు నియంతృత్వ సంస్థకు ఫిర్యాదు చేయబడింది;
- e) పథకంలోని క్లెయిమ్ 11లో పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదుదారు మార్త సమాచారాన్ని అందిస్తారు;
- f) ఫిర్యాదుదారు వ్యక్తిగతంగా లోదా న్యాయవాది కాకుండా అధిష్టత పరిమితి ద్వారా ఫిర్యాదు చేస్తారు, న్యాయవాది బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప.

### III. పథకం కింద ఫిర్యాదును నిర్వహించకపోవడానికి గణాంకాలు-

- a) RE యొక్క వాణిజ్య తీర్మాన/వాణిజ్య నిర్ణయం;
- బి) అమల్ సర్టిఫికేట్ ఒప్పందానికి సంబంధించి వ్యక్తిగత మరియు RE మధ్య వివాదం;
- సి) ఫిర్యాదును నేరుగా అంబుడస్ మన్ కు తలాయించబడినది;
- d) ఒక RE యొక్క నిర్వహణ లోదా కార్పొరేట్ వాహకులకు వ్యతిరేకంగా సాధారణ ఫిర్యాదులు; ఇ చట్టబద్ధమైన లోదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా చర్య ప్రారంభించబడిన వివాదం;
- f) RBI నియంతృత్వ పరిధిలో లేని సేవ;
- g) RE లు మధ్య వివాదం; మరియు
- h) RE యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం.

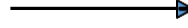
ఫోర్మయందు దాఖలు పోరకొరయ:

వ్రాతపూ  
ర్వక  
ఫిర్యాదు  
NBFCకి

వద్ద  
30  
రోజుల  
ముగిం  
పు

ఫిర్యాదును  
NBFC పూర్తిగా  
లేదా  
పాక్షికంగా  
తిరస్కరించి  
నట్లయితే  
మరియు  
కస్టమర్  
ప్రతిస్పందన  
పట్ల  
అసంతృప్తిగా  
ఉంటారు  
లేదా  
NBFC నుండి  
ఎటువంటి  
ప్రత్యుత్తరం  
రాలేదు

కస్టమర్ మరే  
ఇతర ఫోరమ్ ను  
సంప్రదించనట్ల  
యితే



తో ఫిర్యాదు ఫైల్ చేయండి

అంబుడ్స్మన్

(NBFC నుండి ప్రత్యుత్తరం  
అందుకున్న ఒక సంవత్సరం  
లోపల; లేదా NBFC నుండి  
సమాధానం రాకపోతే ఒక  
సంవత్సరం మరియు 30 రోజులు)

A) CMS పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>);

లేదా

బి) కేంద్రీకృత రసీదు & ప్రాసెసింగ్  
సెంటర్ (CRPC)కి భౌతిక మోడ్  
(ఫార్మాట్ జోడించబడింది)

చిరునామా: సెంట్రలైజ్డ్ రిసీప్ట్ &  
ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (CRPC), రిజర్వ్  
బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, ఫోర్త్ ఫ్లోర్,  
సెక్టార్ 17, చండీగఢ్- 160

017. టోల్ ఫ్రీ నెం - 14448తో  
సంప్రదింపు కేంద్రం (సమయం -  
ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం  
5:15 వరకు)

### కంపానీ న్యాయమంఛన నోడల్ అధికారి వసరాలు

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| నోడల్ అధికారి                 | <b>PNO యొక్క వసరాలు</b>                                                                                                                                                                                                                            |
| ప్రొఫెసర్ నోడల్ అధికారి (PNO) | Mr. Pratik Sheth<br>Edelweiss Retail Finance Limited<br>• గ్రౌండ్ ఫ్లోర్, టవర్ 3, వింగ్ 'B', కోహినూర్ సిటీ మల్, కోహినూర్ సిటీ, కిరోల్ రోడ్,<br>• కుర్లా (పశ్చిమ), ముంబై - 400070<br>• టెలి నంబర్ +91 98330 75863 ఇమెయిల్ ఐడీ.: grievances@ecif.com |

### అప్వీల్ అధారితీకి ముందు అప్వీల్ చేయండి:

- అంబుడెన్స్ మన్ కార్పొరేషన్ ద్వారా అవార్డ్స్ లేదా ఫిర్యాదు తీరస్కరణకు గురైన ఫిర్యాదుదారు, అవార్డ్స్ అందిన తేదీ లేదా ఫిర్యాదు తీరస్కరణ తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు, ఎగ్జిక్యూటవ్ డైరెక్టర్, వ్యవస్థాపక దారుల వద్ద & రక్షణ వాణిజ్య (CEPD), RBIకి అప్వీల్ ను ఎంచుకోవచ్చు.
- అప్వీల్ అధారితీ, ఫిర్యాదుదారుడు గడువులోపు అప్వీల్ చేయకపోవడానికి తగిన కారణం ఉందని సంతృప్తితో చూడతే, 30 రోజులకు మించకుండా తదుపరి వ్యవస్థాపక అనుమతించవచ్చు.

### ఫిర్యాదుల పరిష్కారం:

- ప్రొసీడ్యూరింగ్స్ ముందు అంబుడెన్స్ మన్ ఉన్న న్యాయ సహాయం లోపరక్షణ.
- ప్రచారం చేసే తుది పరిష్కారం ద్వారా సులభతరం, రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం. ఉంటే కాదు చేరుకుందీ, జారీ చేయవచ్చు అవార్డ్స్/ఆర్డర్

### గమనీక:

- ఈ క్షేత్రంలో న్యాయ వాదన సప్లై తయారీ రంగం.
- ఫిర్యాదుదారు ఉంది వద్ద సేవ చేసే వాడు వాణిజ్య కార్యక్రమం, ట్రిబ్యునల్ లేదా మధ్యవర్తిత్వ లేదా ఏదైనా ఇతర మార్గం లేదా అధికారం.

దయచేసి సూచించండి [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf) కోసం వసరంగా యొక్క కాపీ పథకం