

ఛెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ & అంబుడ్స్మన్ పథకం

Edelweiss Retail Finance Limited

CIN: U67120MH1997PLC285490

Regd. ఆఫీ: గ్రౌండ్ ఫ్లోర్, టవర్ 3, వింగ్

B,

కోహినూర్ నగరం మాల్, కోహినూర్

నగరం ,

కిరోల్ త్రోవ, కుర్లా(W) ముంబై -400070

వెబ్సైట్: www.edelweissretailfin.com

సంస్కరణ: Telugu	సవరణ తేదీ	సంక్షిప్త సమాచారం
2013_v.1	మే 11, 2013	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ఛెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ను ఆమోదించడానికి ఆమోదం
2022_v.1	21 జనవరి 2023	డైరెక్టర్ల బోర్డు చివరిగా సమీక్షించింది

ఇండెక్స్

1. పరిచయం	3
1.1 నేపథ్యం	3
1.2 ప్రయోజనం	3
1.3 స్కోప్	3
2. రుణాలు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తులు	4
3. లోన్ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు	4
4. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ	5
5. వైకల్యం ఉన్న దరఖాస్తుదారు (IES)	5
6. సాధారణ నిబంధనలు	6
7. కంపెనీ వసూలు చేసే అదనపు వడ్డీ నియంత్రణ	6
8. గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం	7
9. విధానం యొక్క సమీక్ష	8
అనుబంధం - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ 2021	8

1. పరిచయం

1.1 నేపథ్యం

Edelweiss Retail Finance Limited (కంపెనీ/ ERFL), మాస్టర్ డైరెక్షన్ No RBI/DNBR/2016-17/45 DNBR (PD). 008/03.10.119/2016- 17 సెప్టెంబర్ 01, 2016న, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా వ్యవస్థాగతంగా ముఖ్యమైన నాన్-డిపాజిట్ టేకింగ్ కంపెనీ మరియు డిపాజిట్ తీసుకునే నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్సియల్ కంపెనీల కోసం జారీ చేయబడినది వినియోగదారులతో వ్యవహరించడంలో న్యాయమైన సంబంధాలు మరియు పారదర్శక పద్ధతులు.

1.2 ప్రయోజనం

కోడ్ దీని లక్ష్యంతో అభివృద్ధి చేయబడింది:

- దాని వినియోగదారులందరితో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన పద్ధతులను నిర్ధారించడం.
- ఎక్కువ పారదర్శకత కస్టమర్లు ఉత్పత్తిపై మంచి అవగాహన కలిగి ఉండటానికి మరియు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి వీలు కల్పిస్తుంది.
- కస్టమర్ విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం

1.3 పరిధి

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (FPC) కంపెనీ అందించే అన్ని రకాల ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది. ఇది కింది ప్రాంతాలకు మాత్రమే పరిమితం కాకుండా కవర్ చేయడానికి రూపొందించబడింది:

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

2. రుణాలు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తులు

- రుణం/లోన్ సదుపాయానికి సంబంధించిన అన్ని సంబంధిత సమాచారం సంబంధిత రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్(ల)లో లేదా ఇతర మోడల్ ద్వారా (టర్మ్ షీట్, టీజర్లు మొదలైనవి) అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది. లోన్ దరఖాస్తు ఫారమ్ సక్రమంగా పూర్తి చేసిన దరఖాస్తు ఫారమ్తో పాటు సమర్పించాల్సిన పత్రాలను కూడా సూచిస్తుంది.
- రుణానికి సంబంధించిన అన్ని కరస్పాండెన్స్లు, లోన్ డాక్యుమెంట్లు, రీకాల్ నోటీసులు మొదలైనవాటిని మాతృభాషలో లేదా క్లయింట్ అర్థం చేసుకున్న భాషలో స్వీకరించే అవకాశం క్లయింట్కు ఉంటుంది. ఈ ప్రయోజనం కోసం, క్లయింట్ తగిన ఎంపికను ఎంచుకోవడం ద్వారా రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ లో అతని/ఆమె/దాని ప్రాధాన్యతను సూచించాలి.
- రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లో వసూలు చేయబడిన వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి హేతుబద్ధత ఉంటుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్కుల స్థాయికి సంబంధించిన విధానం కూడా కంపెనీ వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి.

- (d) పూర్తి చేసిన దరఖాస్తు ఫారమ్ల రసీదును విధిగా అంగీకరించాలి. దరఖాస్తుదారులు ఈ విషయంలో రసీదు కోసం పట్టుబట్టవలసి ఉంటుంది.
- (e) రుణ దరఖాస్తు యొక్క స్థితిని నిర్ధారించడానికి దరఖాస్తుదారు కంపెనీని దాని రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయంలో సంప్రదించవలసిన సుమారు కాలపరిమితిని కూడా రసీదు సూచించాలి.

3. లోన్ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు

- (a) కంపెనీ క్రెడిట్ మదింపు ప్రక్రియ మరియు విధానాలకు అనుగుణంగా రుణ దరఖాస్తులు అంచనా వేయబడతాయి. రుణ దరఖాస్తుకు అక్నాలెడ్జ్మెంట్లో సూచించిన రుణ దరఖాస్తును అంచనా వేసే వ్యవధిలో క్రెడిట్ మదింపు (ఆమోదం/తిరస్కరణ) ఫలితం యొక్క లోన్ అప్లికేషన్లో క్లయింట్ అతను/ఆమె/అది ఎంచుకున్న భాషలో సలహా ఇవ్వబడుతుంది.
- (b) రుణం ఆమోదం పొందిన తర్వాత, కంపెనీ మంజూరు చేసిన రుణం మొత్తాన్ని, వార్షిక వడ్డీ రేటు, డిఫాల్ట్ వడ్డీ రేటు మరియు ఇతర ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా క్లయింట్ ఎంచుకున్న భాషలో దరఖాస్తు ఫారమ్లో క్లయింట్కు తెలియజేస్తుంది. ఉత్తరప్రత్యుత్తరాల కోసం మొదలైనవి కంపెనీ.
- (c) కంపెనీ క్లయింట్తో నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటుగా, మంజూరైన రుణం మొత్తాన్ని సూచించే ఒప్పందం కుదుర్చుకుంటుంది, దాని దరఖాస్తు విధానంతో సహా వర్తించే వార్షిక వడ్డీ రేటు. ఒప్పందం యొక్క షెడ్యూల్(లు) మరియు అనుబంధం(ల)తో పాటుగా పేర్కొన్న ఒప్పందం యొక్క కాపీ క్లయింట్ ఎంచుకున్న భాషలో క్లయింట్కు అందించబడుతుంది.

4. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- (a) చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పులు, ఖాతా నిర్దిష్ట మార్పుల విషయంలో రుణగ్రహీతలకు వ్యక్తిగతంగా తెలియజేయబడతాయి మరియు ఇతరుల విషయంలో, ఇది అందుబాటులో ఉంటుంది కంపెనీ యొక్క నమోదిత కార్యాలయం / కార్పొరేట్ కార్యాలయం లేదా వెబ్ సైట్లో లేదా కంపెనీ నిర్ణయించినట్లయితే ప్రింట్ మీడియా ద్వారా పంపిణీ చేయబడుతుంది.
- (b) వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో అమలులోకి వస్తాయి. ఈ ప్రభావానికి తగిన షరతు రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది.
- (c) ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ / వేగవంతం చేయాలనే నిర్ణయం కంపెనీతో రుణగ్రహీత ద్వారా అమలు చేయబడిన రుణ పత్రాల యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- (d) రుణానికి సంబంధించిన అన్ని సెక్యూరిటీలు రుణాల పూర్తి మరియు చివరి చెల్లింపు రసీదుపై విడుదల చేయబడతాయి, ఏదైనా చట్టబద్ధమైన లేదా ఒప్పంద హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కు లేదా సెట్-ఆఫ్ హక్కుకు లోబడి కంపెనీ లేదా మరేదైనా వ్యక్తి రుణ పత్రాల క్రింద కలిగి ఉండవచ్చు రుణగ్రహీతలు. సెట్-ఆఫ్ యొక్క అటువంటి హక్కును ఉపయోగించాలంటే, రుణగ్రహీతకు మిగిలిన క్లెయిమ్ల

గురించి పూర్తి వివరాలతో పాటు సెక్యూరిటీలు/విక్రయాలను నిలుపుదల లేదా సెటాఫ్ చేసే హక్కు సెక్యూరిటీలు లేదా హక్కు నుండి వచ్చే షరతులతో పాటు దాని గురించి నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది. సెక్యూరిటీలను బదిలీ చేయడానికి లేదా అమ్మకానికి వచ్చిన ఆదాయాన్ని కంపెనీ అమలు చేస్తుంది. ఇతర బకాయిలతో పాటు రుణాల పూర్తి మరియు చివరి చెల్లింపు సందర్భంలో, ఏదైనా ఉంటే, రుణగ్రహీత / కస్టమర్ నుండి అభ్యర్థనను స్వీకరించిన తేదీ నుండి 1 నెలలోపు కంపెనీ "బాకీలు లేవు" సర్టిఫికేట్ జారీ చేయబడుతుంది.

- (e) అన్ని నోటీసులు, రుణానికి సంబంధించి కరస్పండెన్స్, రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లో క్లయింట్ ఎంచుకున్న భాషలో చేయబడుతుంది.

5. వైకల్యం ఉన్న దరఖాస్తుదారు (IES)

వైకల్యం కారణంగా శారీరకంగా / దృష్టిలోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు రుణ సౌకర్యాలతో సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను విస్తరించడంలో కంపెనీ వివక్ష చూపదు. వారు ఇతర దరఖాస్తుదారులతో సమానంగా పరిగణించబడతారు మరియు కంపెనీ క్రెడిట్ ప్రక్రియ మరియు పాలసీ ప్రకారం వారి దరఖాస్తు మెరిట్పై నిర్వహించబడుతుంది. వైకల్యం (ies) ఉన్న దరఖాస్తుదారులను అర్థం చేసుకోవడానికి, ఎంపిక చేసుకోవడానికి మరియు తగిన ఉత్పత్తి లేదా రుణ సదుపాయాన్ని పొందేందుకు వీలుగా వారికి సాధ్యమయ్యే అన్ని సహాయం అందించబడుతుంది.

6. సాధారణ నిబంధనలు

- (a) రుణ పత్రాల యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించబడిన ప్రయోజనాల కోసం మరియు మినహాయించి లేదా రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప, కంపెనీ రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకుండా ఉంటుంది.
- (b) రుణగ్రహీత నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా, అంటే కంపెనీ అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది. రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ అనవసరమైన వేధింపులను ఆశ్రయించదు, అంటే బేసి సమయాల్లో రుణగ్రహీతను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండరాల శక్తిని ఉపయోగించడం మరియు చట్టపరమైన చట్టంలో పని చేస్తుంది. రుణగ్రహీతలతో సముచితమైన రీతిలో వ్యవహరించడానికి కంపెనీ తన ఉద్యోగులందరికీ తగిన శిక్షణనిచ్చిందని నిర్ధారిస్తుంది.

7. కంపెనీ వసూలు చేసే అధిక వడ్డీకి సంబంధించిన నియంత్రణ

- a. డైరెక్టర్ల బోర్డు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలపై విధించే వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడానికి వడ్డీ రేటు నమూనాను అనుసరించింది, ఫండ్స్ ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం మొదలైన వాటి రేటు. వడ్డీ మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి రిస్క్ మరియు హేతుబద్ధత యొక్క గ్రేడేషన్ విధానం దరఖాస్తు ఫారమ్ లో రుణగ్రహీతకు లేదా కస్టమర్కు తెలియజేయబడుతుంది మరియు అంగీకరించిన వడ్డీని మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. ఈ విషయంలో రుణాల నిబంధనలు మరియు షరతులకు సంబంధించి పారదర్శకత గురించి న్యాయమైన అభ్యాసాల కోడ్లో సూచించిన మార్గదర్శకాలను దృష్టిలో ఉంచుకోవాలి.

- b. వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్కుల స్థాయికి సంబంధించిన విధానం కూడా కంపెనీ వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి. వెబ్సైట్లో ప్రచురించబడిన లేదా ప్రచురించబడిన సమాచారం వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా నవీకరించబడుతుంది.
- c. వడ్డీ రేటు వార్షిక రేట్లు అవుతుంది, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటారు.
- d. రిటైల్ ఫైనాన్సింగ్ ఉత్పత్తుల కోసం, వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడిన అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై కంపెనీ ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలను వసూలు చేయదు.

8. గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ మెకానిజం

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ని అమలు చేయడం కంపెనీ బాధ్యత. రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్లతో లావాదేవీలు సజావుగా మరియు ఇబ్బంది లేకుండా ఉండేలా కంపెనీ ప్రతి ప్రయత్నం చేస్తుంది. రుణగ్రహీత/కస్టమర్ ద్వారా కంపెనీ దృష్టికి తీసుకురాబడిన ఏదైనా ఫిర్యాదు త్వరితగతిన పరిష్కరించబడుతుంది.

ఔట్సోర్సింగ్ ఏజెన్సీ అందించిన సేవలకు సంబంధించిన సమస్యలతో సహా కంపెనీ కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలు / ఫిర్యాదులు వారి దృష్టికి తీసుకువచ్చిన తర్వాత వింటారు మరియు పరిష్కరించబడతాయి.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్కు అనుగుణంగా కాలానుగుణ సమీక్ష యొక్క ఏకీకృత నివేదిక మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును నిర్ణీత వ్యవధిలో డైరెక్టర్ల బోర్డుకు (లేదా దాని కమిటీకి) సమర్పించబడుతుంది.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి ("GRO") మరియు RBI యొక్క స్థానిక కార్యాలయం యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు (ఫిర్యాదు/వివాదం ఒక నెల వ్యవధిలో పరిష్కరించబడకపోతే, సంప్రదించవచ్చు) అన్ని శాఖలు / ప్రదేశాలలో ప్రదర్శించబడతాయి కంపెనీ తన వ్యాపారాన్ని నిర్వహిస్తుంది.

కంపెనీ తన కస్టమర్ల ప్రశ్న / ఫిర్యాదులు / ఫిర్యాదులలో దేనినైనా పరిష్కరించడానికి క్రింది ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని పెంచే యంత్రాంగాన్ని అందించింది:

స్థాయి 1	• రుణగ్రహీతలు నేరుగా బ్రాంచ్ మేనేజర్‌ని సంప్రదించి, బ్రాంచ్‌లో నిర్వహించబడే కంప్లైంట్ రిజిస్టర్‌లో అతని/ఆమె ఫిర్యాదు/ఆందోళనను నమోదు చేయవచ్చు. • సంబంధిత ఉద్యోగి / రిలేషన్‌షిప్ మేనేజర్ ఫిర్యాదు చేయాలనుకుంటున్న రుణగ్రహీతలకు మార్గనిర్దేశం చేస్తారు. • రుణగ్రహీత కింది ఏదైనా ఛానెల్ ద్వారా ఫిర్యాదులు / ఫిర్యాదులను కూడా దాఖలు చేయవచ్చు - దీనికి ఇమెయిల్ చేయండి: assistance@ecf.com టోల్ ఫ్రీ: 1-800-1026372-సోమవారం - శుక్రవారం (ఉదయం 10 నుండి సాయంత్రం 5 వరకు)
స్థాయి - 2	కస్టమర్ స్వీకరించిన ప్రతిస్పందన పట్ల అసంతృప్తిగా ఉన్నట్లయితే, అతను/ఆమె కింది చిరునామాలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని కూడా సంప్రదించవచ్చు:- శ్రీ ప్రతీక్ సేథ్ • గ్రౌండ్ ఫ్లోర్, టవర్ 3, వింగ్ 'B', కోహినూర్ సిటీ మాల్, కోహినూర్ సిటీ, కిరోల్ రోడ్, • కుర్లా (పశ్చిమ), ముంబై - 400070 • టెలి నెం. +91 (22) 43428561; ఇమెయిల్ ఐడి: grievances@ecf.com ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి రుణగ్రహీత/దరఖాస్తుదారునికి వీలైనంత త్వరగా స్వీకరించిన సందేహాలు / ఫిర్యాదులు / ఫిర్యాదులకు పరిష్కారం / ప్రతిస్పందనను అందించడానికి ప్రయత్నిస్తారు. ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి ఫిర్యాదుదారునికి వీలైనంత త్వరగా స్వీకరించిన ప్రశ్నలు / ఫిర్యాదులు / ఫిర్యాదులకు పరిష్కారం / ప్రతిస్పందనను అందించడానికి ప్రయత్నిస్తారు.
స్థాయి - 3	ఫిర్యాదు / ఫిర్యాదులు ఒక నెల వ్యవధిలో పరిష్కరించబడకపోతే, రుణగ్రహీత / కస్టమర్ / దరఖాస్తుదారు దీనికి అప్పీల్ చేయవచ్చు:- అధికారి - ఇన్ ఛార్జ్ డిపార్ట్‌మెంట్ ఆఫ్ నాన్-బ్యాంకింగ్ సూపర్‌విజన్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా 3^వ అంతస్తు, మరాఠా మందిర్ దగ్గర, బైకుల్లా, ముంబై సెంట్రల్, ముంబై - 400008; టెలి: +91 22-23084121/ 23028436 ఫ్యాక్స్: +91 22-23022011 ఇమెయిల్ ఐడి- dnbsmro@rbi.org.in

వాటి పరిష్కార ప్రక్రియతో పాటుగా పాటించాల్సిన పాయింట్‌లు:

- a) పైన పేర్కొన్న సమాచారం కస్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం కంపెనీ వ్యాపారం లావాదేవీలు జరిపే శాఖలు / ప్రదేశాల వెలుపల కూడా ప్రదర్శించబడుతుంది మరియు సూచన ప్రయోజనం కోసం అటువంటి నియమించబడిన అధికారుల వద్ద కూడా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.
- b) సంబంధిత ఉద్యోగి / రిలేషన్‌షిప్ మేనేజర్ ద్వారా ఏదైనా ఫిర్యాదు / ఫిర్యాదు వచ్చినట్లయితే, ఫిర్యాదు అందినప్పటి నుండి 2 రోజులలోపు అతను / ఆమె ఫిర్యాదులను సత్వర పరిష్కారం కోసం కస్టమర్ సర్వీస్ టీమ్ & గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్‌కు నివేదించాలి. / ఫిర్యాదులు.

- c) కస్టమర్ సర్వీస్ టీమ్ & గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ కు ఫిర్యాదు / ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన అవసరమైన వివరాలను అందించడం మరియు ఫిర్యాదు / ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడం మరియు పరిష్కరించడం సంబంధిత ఉద్యోగి / రిలేషన్ షిప్ మేనేజర్ యొక్క బాధ్యత.

9. విధానం యొక్క సమీక్ష

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

అనుబంధం - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ 2021 విశిష్ట లక్షణాలు

ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021 నవంబర్ 12, 2021 నుండి అమలులోకి వస్తుంది. RBI అంబుడ్స్ మన్ మెకానిజం అధికార పరిధిని తటస్థంగా చేయడం ద్వారా ఈ పథకం 'వన్ నేషన్ వన్ అంబుడ్స్ మన్' విధానాన్ని అవలంబిస్తుంది.

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

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

దరఖాస్తు:

ఈ పథకం క్రింది నియంత్రిత ఎంటిటీలను (RE) కవర్ చేస్తుంది:

- అన్ని వాణిజ్య బ్యాంకులు, ప్రాంతీయ గ్రామీణ బ్యాంకులు, షెడ్యూల్డ్ ప్రైవేటీ (అర్బన్) సహకార బ్యాంకులు మరియు నాన్-షెడ్యూల్డ్ ప్రైవేటీ (అర్బన్) కో-ఆపరేటివ్ బ్యాంకులు గత ఆర్థిక సంవత్సరం ఆడిట్ చేయబడిన బ్యాలెన్స్ షీట్ తేదీ నాటికి రూ. 50 కోట్లు మరియు అంతకంటే ఎక్కువ డిపాజిట్ల పరిమాణం ;
- అన్ని నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు (NBFC) (హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలను మినహాయించి) (a) డిపాజిట్లను ఆమోదించడానికి అధికారం కలిగి ఉంటాయి; లేదా (బి) మునుపటి ఆర్థిక సంవత్సరం ఆడిట్ చేయబడిన బ్యాలెన్స్ షీట్ తేదీ నాటికి రూ. 100 కోట్లు మరియు అంతకంటే ఎక్కువ ఆస్తుల పరిమాణంతో కస్టమర్ ఇంటర్ ఫేస్ కలిగి ఉండాలి; మరియు
- పథకం క్రింద నిర్వచించబడిన అన్ని సిస్టమ్ పార్థిసిపెంట్స్.

పథకం కింద ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రక్రియ:

- ఫిర్యాదు యొక్క కారణాలు:** సేవలో లోపానికి కారణమైన నియంత్రిత సంస్థ యొక్క ఏదైనా చట్టం/విస్మరణ వ్యక్తిగతంగా లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

"అధీకృత ప్రతినిధి" అంటే, ఒక న్యాయవాది కాకుండా ఇతర వ్యక్తి (న్యాయవాది బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప) అంబుడ్స్మన్ ముందు విచారణలో ఫిర్యాదుదారుని ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి వ్రాతపూర్వకంగా నియమించబడిన మరియు అధికారం పొందిన వ్యక్తి.

II. ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయరాదు, తప్ప :

ఎ) ఫిర్యాదుదారు, పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందర, సంబంధిత నియంత్రణ సంస్థకు వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు చేశారు మరియు

- నియంత్రిత సంస్థ ద్వారా ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించబడింది మరియు ఫిర్యాదుదారు సమాధానంతో సంతృప్తి చెందలేదు; లేదా నియంత్రిత సంస్థ ఫిర్యాదును స్వీకరించిన తర్వాత 30 రోజులలోపు ఫిర్యాదుదారుకు ఎలాంటి సమాధానం రాలేదు; మరియు
- ఫిర్యాదుదారుడు ఫిర్యాదుకు నియంత్రిత సంస్థ నుండి ప్రత్యుత్తరాన్ని స్వీకరించిన ఒక సంవత్సరంలోపు లేదా ఎటువంటి సమాధానం రానట్లయితే, ఫిర్యాదు తేదీ నుండి ఒక సంవత్సరం మరియు 30 రోజులలోపు అంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు చేయబడుతుంది.

బి) ఫిర్యాదు ఇప్పటికే ఉన్న అదే చర్యకు సంబంధించినది కాదు:

- ఒక అంబుడ్స్మన్ ముందు పెండింగ్ లో ఉంది లేదా ఒక అంబుడ్స్మన్ ద్వారా మెరిట్ లపై స్థిరపడిన లేదా వ్యవహరించిన, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులతో లేదా సంబంధిత పక్షాలలో ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందితో స్వీకరించిన లేదా స్వీకరించకపోయినా;
- ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అథారిటీ ముందు పెండింగ్ లో ఉంది; లేదా, ఏదైనా న్యాయస్థానం, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిట్రేటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అథారిటీ ద్వారా, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా సంబంధిత ఫిర్యాదుదారులు/పార్టీలలో ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందితో కలిసి స్వీకరించిన లేదా స్వీకరించకపోయినా, మెరిట్ లపై పరిష్కరించబడింది లేదా పరిష్కరించబడింది.

సి) ఫిర్యాదు దుర్వినియోగం లేదా పనికిమాలినది లేదా విసుగు పుట్టించేది కాదు;

d) అటువంటి క్లెయిమ్ ల కోసం పరిమితి చట్టం, 1963 ప్రకారం నిర్దేశించబడిన పరిమితి వ్యవధి ముగిసేలోపు నియంత్రిత సంస్థకు ఫిర్యాదు చేయబడింది;

e) పథకంలోని క్లాజ్ 11లో పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదుదారు పూర్తి సమాచారాన్ని అందిస్తారు;

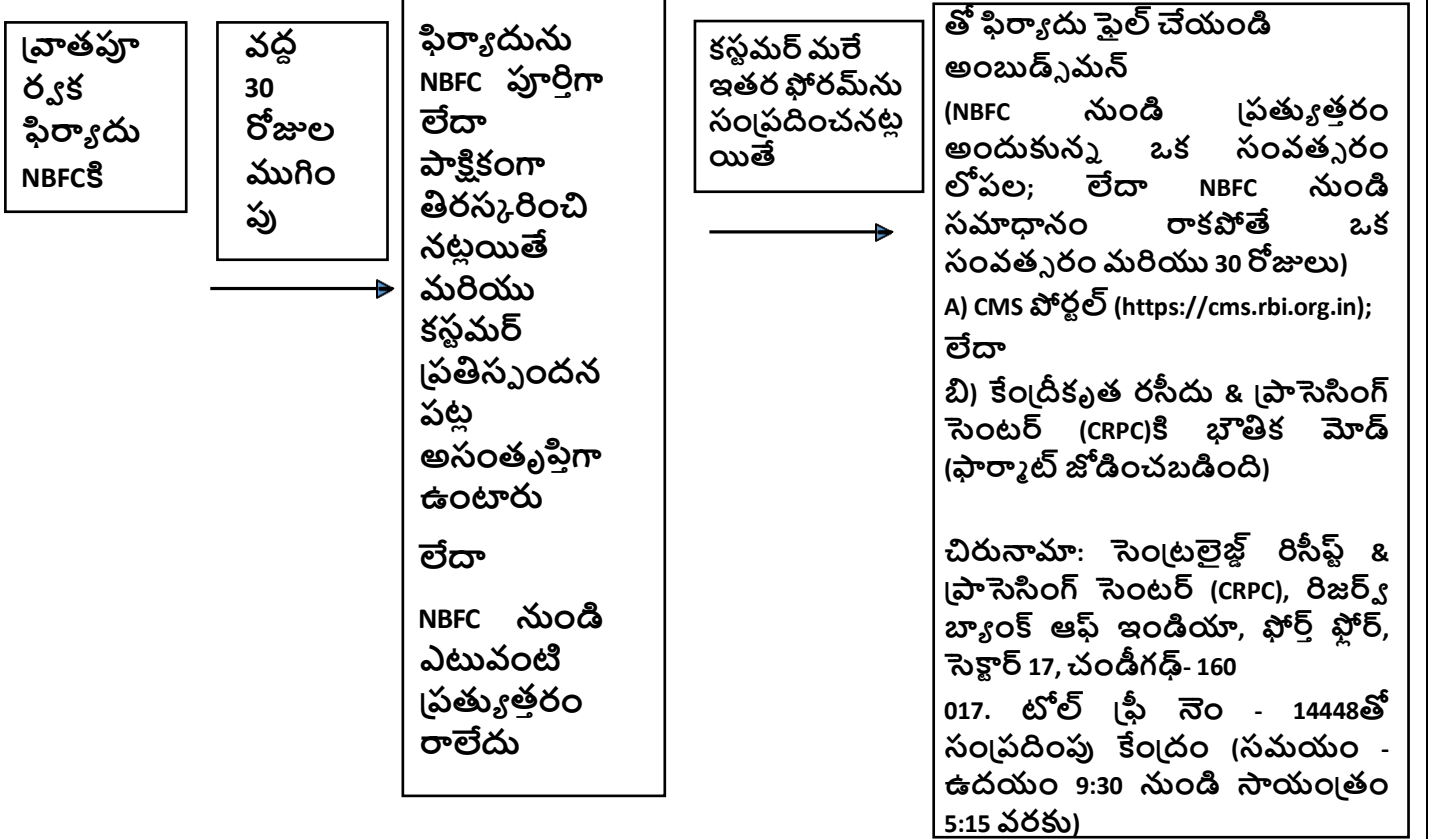
f) ఫిర్యాదుదారు వ్యక్తిగతంగా లేదా న్యాయవాది కాకుండా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేస్తారు, న్యాయవాది బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప.

III. పథకం కింద ఫిర్యాదును నిర్వహించకపోవడానికి గల కారణాలు-

- RE యొక్క వాణిజ్య తీర్పు/వాణిజ్య నిర్ణయం;
- అవుట్ స్పోర్సింగ్ ఒప్పందానికి సంబంధించి విక్రేత మరియు RE మధ్య వివాదం;
- ఫిర్యాదును నేరుగా అంబుడ్స్మన్ కు తెలియజేయలేదు;
- ఒక RE యొక్క నిర్వహణ లేదా కార్యనిర్వాహకులకు వ్యతిరేకంగా సాధారణ ఫిర్యాదులు;

- ఇ) చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా చర్య ప్రారంభించబడిన వివాదం;
f) RBI నియంత్రణ పరిధిలో లేని సేవ;
g) RE ల మధ్య వివాదం; మరియు
h) RE యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం.

ఫిర్యాదు దాఖలు ప్రక్రియ:



కంపెనీ నియమించిన నోడల్ అధికారి వివరాలు

నోడల్ అధికారి	PNO యొక్క వివరాలు
ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి (PNO)	Mr. Pratik Sheth Edelweiss Retail Finance Limited • గ్రౌండ్ ఫ్లోర్, టవర్ 3, వింగ్ 'B', కోహినూర్ సిటీ మార్, కోహినూర్ సిటీ, కిరోల్ రోడ్, • కుర్లా (పశ్చిమ), ముంబై - 400070 • టెలి నంబర్ +91(022)43428561 ఇమెయిల్ ఐడి.: grievances@eclf.com

అప్పీల్ అధారిటీకి ముందు అప్పీల్ చేయండి:

- అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయం ద్వారా అవార్డ్ లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణకు గురైన ఫిర్యాదుదారు, అవార్డ్ అందిన తేదీ లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణ తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు, ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్, వినియోగదారుల విద్య & రక్షణ విభాగం (CEPD), RBIకి అప్పీల్ను ఎంచుకోవచ్చు.
- అప్పీల్ అధారిటీ, ఫిర్యాదుదారుడు గడువులోపు అప్పీల్ చేయకపోవడానికి తగిన కారణం ఉందని సంతృప్తి చెందితే, 30 రోజులకు మించకుండా తదుపరి వ్యవధిని అనుమతించవచ్చు.

ఫిర్యాదుల పరిష్కారం:

- ప్రొసీడింగ్స్ ముందు అంబుడ్స్మన్ ఉన్నాయి సారాంశం లో ప్రకృతి.
- ప్రచారం చేస్తుంది పరిష్కారం ద్వారా సులభతరం, రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం. ఉంటే కాదు చేరుకుంది, జారీ చేయవచ్చు అవార్డు/ఆర్డర్

గమనిక:

- ఈ ఒక ప్రత్యామ్నాయ వివాదం స్పష్టత యంత్రాంగం.
- ఫిర్యాదుదారు ఉంది వద్ద స్వేచ్ఛకు విధానం కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా మధ్యవర్తి లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అధికారం.

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