

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్
మరియు
అంబుడ్స్మన్ పథకం

ఈడెల్వైస్ రిటైల్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

CIN: U67120MH1997PLC285490

గ్రౌండ్ ఫ్లోర్, టవర్ 3, వింగ్ B,

కోహినూర్ సిటీ మాల్, కోహినూర్ సిటీ,

కిరోల్ రోడ్, కుర్లా (వెస్ట్), ముంబై - 400070;

ఔలిఫోన్: +91 22 4272 2200;

వెబ్ సైట్: www.edelweissretailfin.com

11 మే, 2013న జరిగిన బోర్డు సమావేశంలో ఆమోదించబడింది:

28 జనవరి, 2022న చివరిగా జరిగిన బోర్డు సమావేశంలో సమీక్షించబడింది:

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

ERFL ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (కంపెనీ/ ERFL, వ్యవస్థాత్మకంగా ముఖ్యమైన నాన్-డిపాజిట్ టేకింగ్ కంపెనీ కోసం రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా జారీ చేసిన మాస్టర్ డైరెక్షన్లు అనుసరించి మరియు డిపాజిట్ టేకింగ్ నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు (NBFCలు) కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన పద్ధతుల కోసం క్రింది కోడ్ను స్వీకరించారు.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (FPC) కింది వాటిని కవర్ చేయడానికి ఉద్దేశించబడింది:

- రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్
- లోన్ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు
- నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ
- సాధారణ నిబంధనలు మరియు
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం

1. రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

(a) లోన్/లోన్ సదుపాయానికి సంబంధించిన మొత్తం 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 డాక్యుమెంట్లను కూడా సూచిస్తుంది.

(b) క్లయింట్కు రుణానికి సంబంధించిన అన్ని కరస్పాండెన్స్లు, లోన్ డాక్యుమెంట్లు, రీకాల్ నోటీసులు మొదలైనవాటిని మాతృభాషలో లేదా క్లయింట్ అర్థం చేసుకున్న భాషలో స్వీకరించే అవకాశం ఉంటుంది. ఈ ప్రయోజనం కోసం క్లయింట్ తగిన ఎంపికను ఎంచుకోవడం ద్వారా రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లో అతని/ఆమె/దాని ప్రాధాన్యతను సూచించాలి.

(c) పూర్తి చేసిన దరఖాస్తు ఫారమ్ల రసీదు సక్రమంగా గుర్తించబడుతుంది. దరఖాస్తుదారులు ఈ విషయంలో రసీదు కోసం పట్టుబట్టవలసి ఉంటుంది.

(d) రుణ దరఖాస్తు యొక్క స్థితిని నిర్ధారించడానికి దరఖాస్తుదారు కంపెనీని దాని రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయంలో సంప్రదించవలసిన సుమారు కాలపరిమితిని కూడా రసీదు సూచిస్తుంది.

2. 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 రుణ దరఖాస్తులో క్లయింట్ అతను/ఆమె/వారు ఎంచుకున్న భాషలో సలహా ఇవ్వబడుతుంది.

రుణం ఆమోదం పొందిన తర్వాత, కంపెనీ మంజూరు చేసిన రుణం మొత్తాన్ని వార్షిక వడ్డీ

రేటు, డిఫాల్ట్ వడ్డీ రేటు మరియు ఇతర ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు మొదలైనవి మంజూరు లేఖ ద్వారా లేదా క్లయింట్ ఎంచుకున్న భాషలో కరస్పాండెన్స్ కోసం దరఖాస్తు ఫారమ్లో తెలియజేస్తుంది. ఆలస్యమైన తిరిగి చెల్లించినందుకు జరిమానా వడ్డీ ఏదైనా ఉంటే, కంపెనీచే వసూలు చేయబడతాయి వంటివి రుణ ఒప్పందం.

మంజూరు లేఖ మొదలైన వాటిలో బోర్డులో పేర్కొనాలి. అటువంటి నిబంధనలు మరియు షరతుల అంగీకారం కంపెనీచే అలాగే ఉంచబడుతుంది.

(b) క్లయింట్తో నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటుగా దరఖాస్తు చేసే విధానంతో సహా మంజూరైన రుణ మొత్తం వర్తించే వార్షిక వడ్డీ రేటును సూచించే ఒప్పందాన్ని కంపెనీ కుదుర్చుకుంటుంది. ఒప్పందం యొక్క షెడ్యూల్(లు) మరియు అనుబంధం(ల)తో పాటుగా పేర్కొన్న ఒప్పందం కాపీ క్లయింట్ ఎంచుకున్న భాషలో క్లయింట్కు అందించబడుతుంది.

3. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

(a) చెల్లింపు షెడ్యూల్ వడ్డీ రేట్లు సర్వీస్ ఛార్జీలు ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏవైనా మార్పులు ఖాతా నిర్దిష్ట మార్పుల విషయంలో రుణగ్రహీతలకు వ్యక్తిగతంగా తెలియజేయబడతాయి మరియు ఇతరుల విషయంలో అదే విధంగా ఉంటుంది. కంపెనీ యొక్క నమోదిత కార్యాలయం / కార్పొరేట్ కార్యాలయంలో లేదా వెబ్ సైట్లో అందుబాటులో ఉంటుంది లేదా కంపెనీ నిర్ణయించినట్లయితే ప్రింట్ మీడియా ద్వారా పంపిణీ చేయబడుతుంది.

(b) వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో అమలు చేయబడతాయి. 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) లోన్కు సంబంధించిన అన్ని సెక్యూరిటీలు రుణాల యొక్క పూర్తి మరియు చివరి చెల్లింపు రసీదుపై విడుదల చేయబడతాయి రుణగ్రహీతలపై రుణ పత్రాల క్రింద కంపెనీ లేదా మరేదైనా వ్యక్తి కలిగి ఉన్న ఏదైనా చట్టబద్ధమైన లేదా ఒప్పంద హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కు లేదా సెట్-ఆఫ్ హక్కుకు లోబడి ఉంటుంది. సెట్-ఆఫ్ యొక్క అటువంటి హక్కును ఉపయోగించాలంటే రుణగ్రహీత మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి పూర్తి వివరాలతో మరియు సెక్యూరిటీలు లేదా హక్కు నుండి సెక్యూరిటీలు/విక్రయాన్ని కొనసాగించే లేదా సెట్ ఆఫ్ చేసే హక్కును పొందే 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 సర్టిఫికేట్ జారీ చేయబడుతుంది.

(e) అన్ని నోటీసులు రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లో క్లయింట్ ఎంచుకున్న భాషలో లోన్కు సంబంధించి కరస్పాండెన్స్ చేయబడుతాయి.

4. వైకల్యం(లు) ఉన్న దరఖాస్తుదారు

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 (లు) ఉన్న దరఖాస్తుదారులను అర్థం చేసుకోవడానికి ఎంచుకోవడానికి మరియు సముచితమైన ఉత్పత్తి లేదా రుణ సదుపాయాన్ని పొందేందుకు వీలుగా అన్నిరకాల సహాయం అందించబడుతుంది.

5. సాధారణ నిబంధనలు

ప్రయోజనాల కోసం తప్ప మరియు రుణ పత్రాల నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో అందించిన విధంగా

(a) లేదా రుణగ్రహీత ఇంతకు ముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప, కంపెనీ రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకూడదు.

(b) రుణగ్రహీత నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా, అంటే కంపెనీ యొక్క అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది.

(c) రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ అనవసరమైన వేధింపులు చేయకూడదు, అంటే రాత్రి సమయాల్లో రుణగ్రహీతను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం దాడి చేయడం వంటివి చేయకూడదు మరియు చట్టపరంగా మాత్రమే నిర్వహించాలి.

(d) రిటైల్ ఫైనాన్సింగ్ ఉత్పత్తుల కోసం, కో-ఆబ్లిగేట్(లు)తో లేదా లేకుండా వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన అన్ని ప్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై కంపెనీ ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలను వసూలు చేయదు.

6. వడ్డీ ఛార్జీలు:

(a) నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం మొదలైన సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలపై విధించే వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడానికి డైరెక్టర్ల బోర్డు వడ్డీ రేటు నమూనాను ఆమోదించింది. వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి రిస్క్ యొక్క స్థాయి మరియు హేతుబద్ధత దరఖాస్తు ఫారమ్లో రుణగ్రహీతకు లేదా కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది మరియు అంగీకరించిన వడ్డీని మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి.

(b) వడ్డీ రేట్లు మరియు నష్టాల స్థాయికి సంబంధించిన విధానం కూడా కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి. వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా వెబ్ సైట్ లో ప్రచురించబడుతుంది లేదా ప్రచురించబడిన సమాచారం నవీకరించబడుతుంది.

(c) వడ్డీ రేటు వార్షిక రేట్లుగా ఉంటుంది, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటారు.

7. గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం

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

ఔట్‌సోర్సింగ్ ఏజెన్సీ అందించే సేవలకు సంబంధించిన సమస్యలతో సహా కంపెనీ కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలు / ఫిర్యాదులు వారి దృష్టికి తీసుకెళ్లిన తర్వాత వింటారు

మరియు పరిష్కరించబడతాయి.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్‌కు అనుగుణంగా మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరుతో కాలానుగుణ సమీక్ష యొక్క ఏకీకృత నివేదిక క్రమ వ్యవధిలో బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్లకు (లేదా దాని కమిటీకి) సమర్పించబడుతుంది.

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

ఈడెల్వైస్ రిటైల్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (కంపెనీ/ ERFL), నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల (NBFCలు) కోసం రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన ఆదేశాలను అనుసరించి, కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన పద్ధతుల కోసం క్రింది కోడ్ను స్వీకరించింది. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (FPC) కింది వాటిని కవర్ చేయడానికి ఉద్దేశించబడింది:

తెవల్ - 1	<p>రుణగ్రహీతలు నేరుగా బ్రాంచ్ మేనేజర్ని సంప్రదించి, బ్రాంచ్లో నిర్వహించబడే కంప్లైంట్ రిజిస్టర్లో అతని/ఆమె ఫిర్యాదు/ఆందోళనను నమోదు చేయవచ్చు. ఫిర్యాదు చేయాలనుకునే రుణగ్రహీతలకు సంబంధిత బ్రాంచ్ అధికారి మార్గనిర్దేశం చేస్తారు.</p> <p>రుణగ్రహీత కింది ఛానెల్లలో ఏవేని ఫిర్యాదులు / ఫిర్యాదులను కూడా దాఖలు చేయవచ్చు:</p> <p>ఇమెయిల్ ఐడి: assistance@ecf.com; టోల్ ఫ్రీ: 1-800-1026371-సోమవారం - శుక్రవారం (ఉదయం 10 నుండి సాయంత్రం 5 వరకు)</p>
తెవల్ - 2	<p>స్వీకరించిన ప్రతిస్పందన పట్ల కస్టమర్ అసంతృప్తిగా ఉన్నట్లయితే, అతను/ఆమె క్రింది చిరునామాలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని కూడా సంప్రదించవచ్చు:-</p> <p>శ్రీమతి సుదీప్త మజుందార్ మొదటి అంతస్తు, 3B, రాజేంద్ర పార్క్, పూసా రోడ్, న్యూఢిల్లీ- 110005 టెలిఫోన్ నం. +91 (11) 4004 2301;</p> <p>ఇమెయిల్ ఐడి: grievances@ecf.com ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి ఫిర్యాదుదారునికి వీలైనంత త్వరగా స్వీకరించిన ప్రశ్నలు / ఫిర్యాదులు / ఫిర్యాదులకు పరిష్కారం / ప్రతిస్పందనను అందించడానికి ప్రయత్నిస్తారు.</p>
తెవల్ - 3	<p>ఫిర్యాదు / ఫిర్యాదులు ఒక నెల వ్యవధిలో పరిష్కరించబడకపోతే, రుణగ్రహీత / కస్టమర్ / దరఖాస్తుదారు దీనికి అప్పీల్ చేయవచ్చు:-</p> <p>అధికారి - ఇన్ ఛార్జ్ డిపార్ట్మెంట్ ఆఫ్ నాన్-బ్యాంకింగ్ సూపర్విజన్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా 3వ అంతస్తు, మరాఠా మందిర్ దగ్గర, బైకుల్లా, ముంబై సెంట్రల్, ముంబై - 400008;</p> <p>టెలి: +91 22-23084121/ 23028436 ఫ్యాక్స్: +91 22-23022011 ఇమెయిల్ ఐడి - dnbsmro@rbi.org.in</p>

• దాని పరిష్కార ప్రక్రియతో పాటుగా పాటించాల్సిన పాయింట్లు:

- 1) పైన పేర్కొన్న సమాచారం కస్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం కంపెనీ వ్యాపారం లావాదేవీలు జరిగే బ్రాంచ్లు / ప్రదేశాల వెలుపల కూడా ప్రదర్శించబడుతుంది మరియు రిఫరెన్స్ పర్సన్ కోసం అటువంటి నియమించబడిన అధికారుల వద్ద కూడా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.
- 2) సంబంధిత ఉద్యోగి / రిలేషన్ షిప్ మేనేజర్ ద్వారా ఏదైనా ఫిర్యాదు / ఫిర్యాదు అందిన పక్షంలో, ఫిర్యాదు అందినప్పటి నుండి 2 రోజులలోపు అతను/ఆమె దానిని కస్టమర్ సర్వీస్ టీమ్ & గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్కు ఫిర్యాదులు / ఫిర్యాదుల పరిష్కారం త్వరగా నిర్ధారించడానికి నివేదించాలి.
- 3) ఫిర్యాదు / ఫిర్యాదులకు సంబంధించిన అవసరమైన వివరాలను కస్టమర్ సర్వీస్ టీమ్ & గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్కు అందించడం మరియు ఫిర్యాదు / ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడం సంబంధిత ఉద్యోగి / రిలేషన్ షిప్ మేనేజర్ యొక్క బాధ్యత.

8. పాలసీ యొక్క సమీక్ష

ఈ కోడ్ 15 మార్చి, 2013 నుండి అమల్లోకి వస్తుంది మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన సర్క్యులర్లు, డైరెక్షన్లు మొదలైన వాటి మరియు కంపెనీ అనుసరించే పద్ధతుల వెలుగులో ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడింది / మార్చబడింది. ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు వివిధ స్థాయిల మేనేజ్మెంట్లలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును కాలానుగుణంగా సమీక్షించడానికి కంపెనీ అందిస్తుంది.