

# ఫాయిర్ ఫ్లై టెక్నాలజీస్ కార్పొరేషన్ & అంబుడెన్స్ మన్ పథకం

**Edelweiss Retail Finance Limited**

CIN: U67120MH1997PLC285490

Regd. ఆఫీస్: గోల్డెన్ ఫ్లై టెక్నాలజీస్,

టవర్ 3, వంగ్ B,

కొంప్లైన్స్ నగరం మార్కెట్, కొంప్లైన్స్

నగరం,

కొంప్లైన్స్ త్రోత్, కుర్ల (W) ముంబై -400070

వెబ్ సైట్: [www.edelweissretailfin.com](http://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 చొవ్విగా సమీక్షించింది
2022_v.2	మే 16, 2023	డైరెక్టర్ల బోర్డు చొవ్విగా సమీక్షించింది
2023_v.1	అక్టోబర్ 30, 2023	PNO మరియు GRO పేరు వివరాలలో మార్పు

## ఇండెక్స్

<b>1. పరిచయం .....</b>	<b>3</b>
1.1 నేపథ్యం .....	3
1.2 ప్రయోజనం .....	3
1.3 స్కోప్ .....	3
<b>2. రుణాలు మరియు హాటి ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తులు .....</b>	<b>4</b>
<b>3. లోన్ మదింపు మరియు నోబంధనలు/షరతులు .....</b>	<b>4</b>
<b>4. నోబంధనలు మరియు షరతులలో మార్చులతో సహా రుణాల పంపిణీ .....</b>	<b>5</b>
<b>5. వైకల్యం ఉన్న దరఖాస్తుదారు (IES) .....</b>	<b>5</b>
<b>6. సాధారణ నోబంధనలు .....</b>	<b>6</b>
<b>7. కంపనీ వసూలు చేసే అదనపు వడ్డీ నాయంతరణ .....</b>	<b>6</b>
<b>8. గ్రాహిత్వం రిడ్రస్ లో మాకానోజం .....</b>	<b>7</b>
<b>9. వాధానం యొక్క సమీక్ష .....</b>	<b>8</b>
<b>అనుబంధం - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడెన్స్ మన్ సర్కిల్ 2021 .....</b>	<b>9</b>

## 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 రిజిస్టర్డ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా వ్యవస్థాగతంగా ముఖ్యమైన నాన్-డెపాజిట్ టెక్నికల్ 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 ప్రశ్నాస్మానో 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 కరణపాత్రలు, లోన్ డాక్యుమెంట్లు, రీకాలిగేషన్లు మొదలైనవారి మాతృభాషలో లేదా కలయింట్ అర్థం చేసుకునే భాషలో వ్రాసిన 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 రేటులు మరియు రిస్క్ల సభ్యుల సంబంధించిన వాదనలకు కూడా కంపనీ వాబ్స్ట్రక్ట్ లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి.
- (d) మార్తో చేసిన దరఖాస్తు ఫారమ్ లు రసీదును వాధిగా అంగీకరించాలి. దరఖాస్తుదారులు ఈ షయంలో రసీదు కోసం పట్టుబట్టవలసి ఉంటుంది.
- (e) రుణ దరఖాస్తు యొక్క సభ్యుల నాధారించడానికి దరఖాస్తుదారు కంపనీ దాని రిజిస్ట్రార్ కార్యాలయంలో సంపర్దించవలసిన సుమారు కాలపరిమితిని కూడా రసీదు సూచించాలి.

**3. లోన్ మదింపు మరియు నాబంధనలు/షరతులు**

- (a) కంపనీ క్రెడిట్ మదింపు పర్యవేక్షణ మరియు వాధానాలకు అనుగుణంగా రుణ దరఖాస్తులు అంచనా వేయబడతాయి. రుణ దరఖాస్తుకు అకనాలాడ్ జమంట్ లో సూచించిన రుణ దరఖాస్తును అంచనా వేసే వయవధిలో క్రెడిట్ మదింపు (ఆమోదం/తరస్కరణ) ఫలితం యొక్క లోన్ అప్ లిక్షన్ లో కలయింట్ అతని/ఆమె/అది ఎంచుకునే భాషలో సలహా ఇవ్వబడుతుంది.
- (b) రుణం ఆమోదం పొందిన తర్వాత, కంపనీ మంజూరు చేసిన రుణం మూతతానని, వార్షిక వడ్డీ రేటు, డిఫాలట్ వడ్డీ రేటు మరియు ఇతర యమైన నాబంధనలు మరియు షరతులను మంజూరు లో ద్వారా లేదా కలయింట్ ఎంచుకునే భాషలో దరఖాస్తు ఫారమ్ లో కలయింట్ కు తాలియజిస్తుంది. ఉత్తరపర్యవేక్షణ తరాల కోసం మొదలైనవారి కంపనీ.
- (c) కంపనీ కలయింట్ నాబంధనలు మరియు షరతులతో పాటుగా, మంజూరైన రుణం మూతతానని 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 నోరీషియంట్ల మార్పుల విషయంలో రుణగ్రహీతలకు వ్యక్తంగా తాలియజీయబడతాయి మరియు ఇతరుల విషయంలో, ఇది అందుబాటులో ఉంటుంది కంపెనీ యొక్క నమోదీత కార్యాలయం / కార్పొరేట్ కార్యాలయం లేదా వాబ్స్టెట్ లో లేదా కంపెనీ నోరీషియంట్ల యొక్క ప్రింట్ మీడియా ద్వారా పంపిణీ చేయబడుతుంది.
- (b) వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో అమలులోకి వస్తాయి. ఈ ప్రభావానికి తగిన షరతు రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది.
- (c) ఒప్పందం ప్రకారం చౌలీంపు లేదా పనీటీరును రీకాల / వేగవంతం చేయాలనే నోరీషియంట్ కంపెనీతో రుణగ్రహీత ద్వారా అమలు చేయబడిన రుణ పత్రాల యొక్క నోబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- (d) రుణానికి సంబంధించిన అన్వేషక యూరిటీలు రుణాల మార్పు మరియు చివరి చౌలీంపు రెండింటి వాటిని చేయబడతాయి, ఏదైనా చట్టబద్ధమైన లేదా ఒప్పంద హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కు లేదా సబ్-ఆఫ్ హక్కుకు లోబడి కంపెనీ లేదా మరేదైనా వ్యక్తి రుణ పత్రాల కోరింద కలిగి ఉండవచ్చు రుణగ్రహీతలు. సబ్-ఆఫ్ యొక్క అటువంటి హక్కును ఉపయోగించాలంటే, రుణగ్రహీతకు మిగిలిన క్లయింట్ల గురించి మార్పు వివరాలతో పాటు సెక్యూరిటీ/వోక్రయాలను నాలుగుదల లేదా సబ్-ఆఫ్ చేసే హక్కు సెక్యూరిటీలు లేదా హక్కు నుండి వచ్చే షరతులతో పాటు దాని గురించి నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది. సెక్యూరిటీలను బదిలీ చేయడానికి లేదా అమ్మకానికి వచ్చిన ఆదాయాన్ని కంపెనీ అమలు చేస్తుంది. ఇతర బకాయితో పాటు రుణాల మార్పు మరియు చివరి చౌలీంపు సందర్భంలో, ఏదైనా ఉంటే, రుణగ్రహీత / కస్టమర్ నుండి అభ్యయర్థనను సవరించిన తేదీ నుండి 1 నెలలోపు కంపెనీ "బాకీలు లేవు" సర్టిఫికేట్ జారీ చేయబడుతుంది.
- (e) అన్వేషక నోటీసులు, రుణానికి సంబంధించి కరెన్షియన్స్, 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 కంపనీ వ్యవస్థ చూపదు. వారు ఇతర దరఖాస్తుదారులతో సమానంగా పరిగణించబడతారు మరియు కంపనీ క్రెడిట్ పర్మిట్ మరియు హాస్పిటలిటీ వారాది దరఖాస్తు మార్కెట్ పై నిర్ణయించబడుతుంది. వైకల్యం (ies) ఉన్న దరఖాస్తుదారులను అర్హం చేసుకోవడానికి, ఎంపిక చేసుకోవడానికి మరియు తగిన ఉత్పత్తి లావా దుణు సదుపాయాన్ని పొందేందుకు వీలుగా వారికి సాధ్యమయ్యే అన్ని సహాయం అందించబడుతుంది.

### 6. సాధారణ నిబంధనలు

- (a) రుణ పత్రాల యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించబడిన ప్రయోజనాల కోసం మరియు మినహాయింపు లావా దుణు రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు వాలెడ్జింగ్ క్రాంతి సమాచారం కంపనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప, కంపనీ రుణగ్రహీత వ్యవహారాలలో జోక్యం చేసుకోకుండా ఉంటుంది.
- (b) రుణగ్రహీత నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లావా ఇతరతర, అంటే కంపనీ అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తొలియజ్ఞబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా హారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది. రుణాల రికవరీ వ్యయంలో, కంపనీ అనవసరమైన వేధింపులను ఆశ్రయించదు, అంటే బేసి సమయాలలో రుణగ్రహీతను నిరంతరం ఇబ్బంది పోతుండ, రుణాల రికవరీ కోసం కండరాల శక్తిని ఉపయోగించడం మరియు చట్టపరమైన చట్టంలో పని చేస్తోంది. రుణగ్రహీతలతో సముచితమైన రీతిలో వ్యవహారించడానికి కంపనీ తక్షణ యోగ్యులందరికీ తగిన శిక్షణను చేయడం నిర్ధారించుతుంది.

### 7. కంపనీ వసూలు చేసే అధిక వడ్డీకి సంబంధించిన నియంత్రణ

- a. డ్రాక్టర్ల బోర్డు రుణాలు మరియు అడ్వనాన్సులు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలపై వేధించే వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడానికి వడ్డీ రేటు నమూనాను అనుసరించే, ఫంక్షన్ ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రోమీయం మొదలైన వాటి రేటు. వడ్డీ మరియు వేధి వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి రిస్క్ మరియు హాతుబద్ధత యొక్క గ్రేడ్షిప్ వేధానం దరఖాస్తు ఛార్జీలలో రుణగ్రహీతకు లావా కస్టమర్ కు తొలియజ్ఞబడుతుంది మరియు అంగీకరించిన వడ్డీని మంజూరు లావా సప్లైగా తొలియజ్ఞయాలి. ఈవ్యయంలో రుణాల నిబంధనలు మరియు

షరతులకు సంబంధించి పొరదర్శకత గురించి న్యాయమైన అభ్యయసూల కోడ్లలో సూచించిన మార్గదర్శకాలను దృష్టిలో ఉంచుకోవాలి.

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

### 8. గ్రోవ్ పాన్స్ రిడ్రస్ లో మూకానీజం

ఫౌయిర్ ప్రికాట్ టీస్ కోడ్లో 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 ప్రిగతీనపర్షికరించబడుతుంది.

జైట్ సెర్టిఫైడ్ ఏజెన్సీ అందించిన సేవలకు సంబంధించిన సమన్యతలో సహా కంపెనీ కార్పొరేషన్ హక్కుల నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే అన్సె వాదాలు / ఫ్రియాదులు వారి దృష్టికి తీసుకువచ్చిన తర్వాత వంటారు మరియు పర్షికరించబడతాయి.

ఫౌయిర్ ప్రికాట్ టీస్ కోడ్కు అనుగుణంగా కాలానుగుణ సమీక్ష యొక్క ఏకీకృత నివేదిక మరియు వాధాని ధారాని నిర్వహణలో ఫ్రియాదుల పర్షికార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును నిర్ణయిత వ్యవధిలో డైరెక్టర్ల బోర్డుకు (లోదా దాని కమిటీకి) సమర్పించబడుతుంది.

ఫ్రియాదుల పర్షికార అధికారి ("GRO") మరియు RBI యొక్క స్థానిక కార్యాలయం యొక్క సంపర్దంపై వివరాలు (ఫ్రియాదు/వివాదం ఒక నాల వ్యవధిలో పర్షికరించబడకపోతే, సంపర్దించవచ్చు) అన్సె శాఖలు / ప్రిదేశాలలో ప్రిదేశించబడతాయి కంపెనీ తన వ్యవహారాని నిర్వహిస్తుంది.

కంపెనీ తన స్టామర్ల ప్రిశ్న / ఫ్రియాదులు / ఫ్రియాదులలో దేనినైనా పర్షికరించడానికి కోరింది ఫ్రియాదుల పర్షికారాని పొంచే యంత్రాంగాని అందించింది:





- b) సంబంధిత ఉద్యోగి / రిలీషన్ షిఫ్ట్ మేనేజర్ ద్వారా ఏదైనా ఫిర్యాదు / ఫిర్యాదు వచ్చినట్లయితే, ఫిర్యాదు అందేసరికి నుండి 2 రోజులలోపు అతను / ఆమె ఫిర్యాదులను సత్వర పరిష్కారం కోసం కస్టమర్ సర్వీస్ టీమ్ & గ్రామీనాన్స్ రిడ్రాస్ అఫీసర్ కు నోవేదించాలి. / ఫిర్యాదులు.
- c) కస్టమర్ సర్వీస్ టీమ్ & గ్రామీనాన్స్ రిడ్రాస్ అఫీసర్ కు ఫిర్యాదు / ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన అవసరమైన వివరాలను 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

#### వీశిష్య లక్షణాలు

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

ఇది RBI యొక్క ప్రస్ తుతమున 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 ఠకం కోరే న్యాయోత్తరణ ఎంటిటీలను (RE) కవర్ చేస్తుంది:

- అన్ నో వాణిజ్య బ్యాంకులు, ప్రాంతీయ గ్రామీణ బ్యాంకులు, షాడ్యూల్డ్ ప్రైవేట్ (అర్బిన్) సహకార బ్యాంకులు మరియు నాన్-షాడ్యూల్డ్ ప్రైవేట్ (అర్బిన్) కో-ఆపరేటివ్ బ్యాంకులు గత ఆర్థిక సంవత్సరం ఆడిట్ చేయబడిన బ్యాలాన్ షీట్ తేదీ నాటికి రూ. 50 కోట్లు మరియు అంతకంటే ఎక్కువ డిపాజిట్ల పరిమాణం ;
- అన్ నో నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు (NBFC) (హౌసింగ్ 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  
 ఫ్రాస్ 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 పోరతనిధి ద్వారా ఫోర్మాదు చేయవచ్చు.

"అధికృత పోరతనిధి" అంటే, ఒక న్యాయవాది కాకుండా ఇతర్యుక్త (న్యాయవాది బాధిత  
 వ్యక్తి అయితే తప్ప) అంబుడెస్ మన్ ముందు వారణలలో ఫోర్మాదుదారుని పోరతనిధియం  
 వహించడానికి వారావారవకంగా న్యాయమించబడిన మరియు అధికారం పొందిన వ్యక్తి.

**II. పథకం క్రింద ఫోర్మాదు చేయరాదు, తప్ప:**

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

i. న్యాయతరీత సంస్థ ద్వారా ఫోర్మాదు మారతగా లేదా హాకషికంగా 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 పోరతయుక్తరానో 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 మారోట్  
 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 రిటర్ట్ లేదా ఏదైనా ఇతర్యోరమ్ లేదా  
 అధారోటి ముందు పాండోంగ్ లో ఉంది; లేదా, ఏదైనా న్యాయసంస్థానం, ట్రిబ్యునల్  
 లేదా ఆర్బిటి రిటర్ట్ లేదా ఏదైనా ఇతర్యోరమ్ లేదా అధారోటి ద్వారా, అదే

ఫిర్యాదుదారు నుండి లోదా సంబంధిత ఫిర్యాదుదారులు/హార్టోలలో ఒకరు లోదా అంతకంటే ఎక్కువ మందోతో కలిసి స్వీకరించినా లోదా స్వీకరించకపోయినా, మౌరీటోలపై పరోక్ష కరించబడింది లోదా పరోక్ష కరించబడింది.

స) ఫిర్యాదు దుర్వనియోగం లోదా పనికొనాలనిది లోదా వసిగు మటోటోచోదో కాదు;

d) అటువంటి క్లొయిమ్ లక్షోసం పరిమితో చటోటం, 1963 ప్కారం నోర్ దోశోంచబడిన పరిమితో వ్యవధో ముగోసోలోమ నోయంతో రోత సంస్థకు ఫిర్యాదు చేయబడింది;

e) పథకంలొనో క్లొజ్ 11లో పోర్కొనన్ వోధంగా ఫిర్యాదుదారు మారతో సమాచారాన్లో అందోస్ తారు;

f) ఫిర్యాదుదారు వ్యక్తోగతంగా లోదా న్యాయవాదో కాకుండా అధోక్త ప్కరినోధో ద్వారా ఫిర్యాదు చేస్ తారు, న్యాయవాదో బాధోత వ్యక్తో అయితో తప్.

### III. పథకం కింద ఫిర్యాదును నోర్ వోంచకపోవడానోకో గ్కారణాలు-

a) RE యొక్క వాణిజ్య తోర్మ/వాణిజ్య నోర్ణయం;

బ) అమటోస్ రోస్ంగ్ ఒవ్పందానోకో సంబంధోచో వోర్ త మరొయు RE మధ్య వోవదం;

స) ఫిర్యాదును నోరుగా అంబుడోస్ మన్కు తొలియజోయలోదు;

d) ఒక RE యొక్క నోర్ వహణ లోదా కార్ యనోర్ వాహకులకు వ్యతోరేకంగా సాధారణ ఫిర్యాదులు;

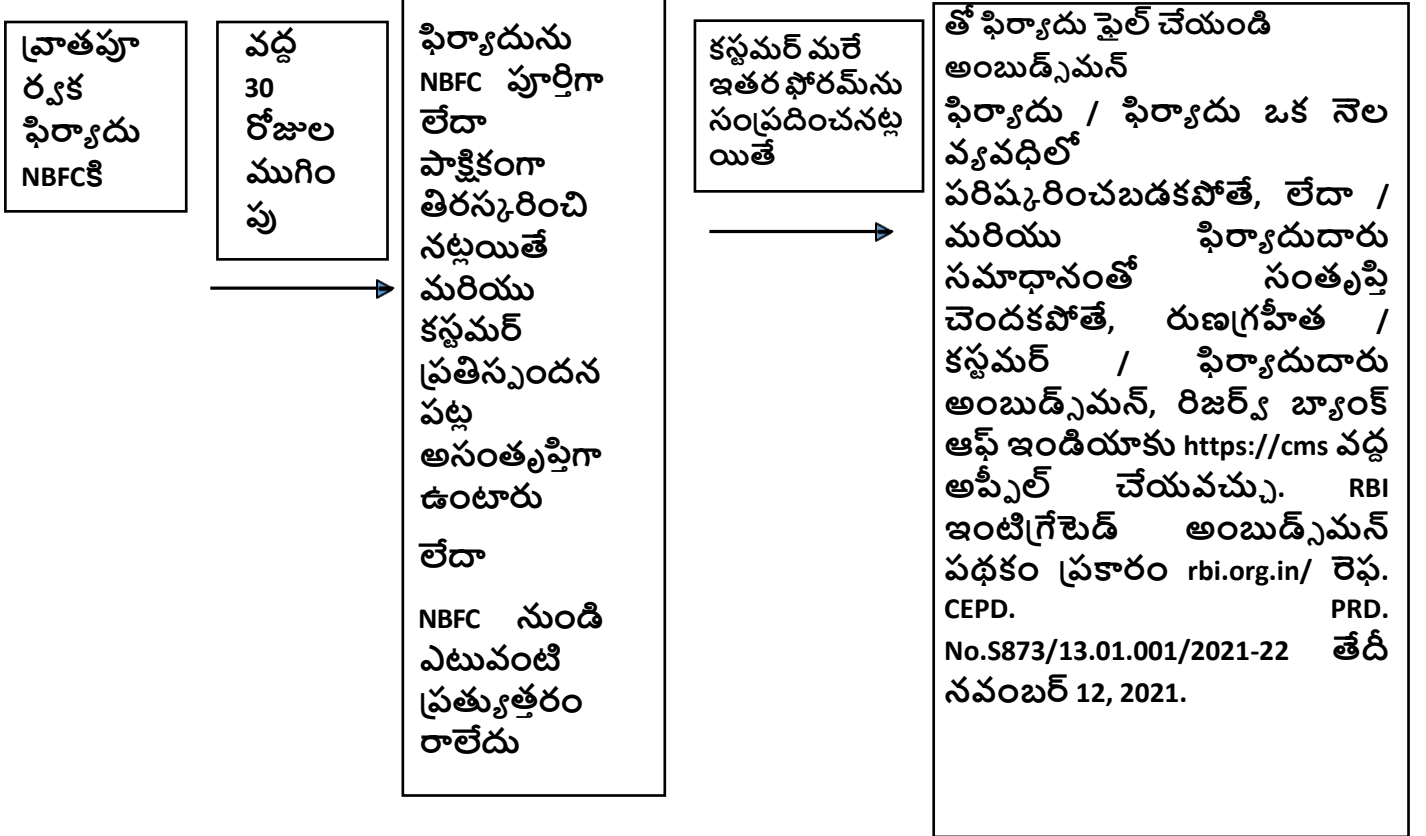
ఇ చటోటబద్ధమైన లోదా చటోటాన్లో అమలు చేసో అధోకారం యొక్క ఆదోశాలకు అనుగుణంగా చర్య ప్కారంబోంచబడిన వోవదం;

f) RBI నోయంతో రణ పరిధోలో లోనో సేవ;

g) RE లమధ్య వోవదం; మరొయు

h) RE యొక్క ఉద్ యోగో-యజమానో సంబంధానోకో సంబంధోచోన వోవదం.

**ఫోర్మయందు దాఖలు పోరకార్య:**



**కంపెనీ న్యాయమంత్రి నోడల్ అధికారి వారాలు**

నోడల్ అధికారి	PNO యొక్క కార్యాలయం
పోస్ట్ పోస్ట్ నోడల్ అధికారి (PNO)	Mr. Ragvan TR Edelweiss Retail Finance Limited గ్రౌండ్ ఫ్లోర్, టవర్ 3, వింగ్ 'B', కోహినూర్ సిటీ మల్, కోహినూర్ సిటీ, కిరోల్ రోడ్, కుర్గా (పశ్చిమ), ముంబై - 400070 ఫోన్ నంబర్ +91 22-43428056 Monday – Friday (10 a.m. to 5 p.m.) ఇమెయిల్ ఐడి.: grievances@eclf.com

**అప్ పీల్ అధికారికి ముందు అప్ పీల్ చేయండి:**

- అంబుడ్సమన్ కార్యాలయం ద్వారా అవార్డు లేదా ఫోర్మయందు తీరస్కరణకు గురైన ఫోర్మయందుదారు, అవార్డు అందన తేదీ లేదా ఫోర్మయందు తీరస్కరణ తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు, ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్, వనీయగదారుల వర్గం & రక్షణ వాగం (CEPD), RBIకి అప్ పీల్

ను ఎంచుకోవచ్చు.

- అప్ షీల్ అథారిటీ, ఫోర్ యాదుదారుడు గడుమల యొక్క 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 యామ్ 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](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf) కోసం వాదనగా యొక్క కాపీ పథకం