

# ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

&

# అంబుడ్స్మన్ పథకం

**ECL ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్**

CIN: U65990MH2005PLC154854

రిజిస్టర్డ్ ఆఫీస్: టవర్ 3, వింగ్ 'B', కోహినూర్ సిటీ  
మాల్, కోహినూర్ సిటీ, కిరోల్ రోడ్, కుర్గా (వెస్ట్),  
ముంబై - 400 070

వెబ్సైట్: <https://eclfinance.edelweissfin.com/>

చివరిగా జనవరి 24, 2024న సమీక్షించబడింది

ఇది రహస్య పత్రం. అనధికారిక యూజ్‌స్, కాపీ చేయడం మరియు నకలు చేయడం నిషేధించబడ్డాయి.



## విషయాలు

<b>1. పరిచయం.....</b>	<b>3</b>
1.1 నేపథ్యం.....	3
1.2 ఉద్దేశ్యం.....	3
1.3 సోల్వ్.....	3
<b>2. రుణాలు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తులు .....</b>	<b>3</b>
<b>3. లోన్ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు .....</b>	<b>4</b>
<b>4. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ .....</b>	<b>4</b>
<b>5. వైకల్పం ఉన్న దరఖాస్తుదారు (IES).....</b>	<b>5</b>
<b>6. సాధారణ నిబంధనలు .....</b>	<b>5</b>
<b>7. కంపెనీ వసూలు చేసే అధిక వడ్డీకి సంబంధించిన నియంత్రణ .....</b>	<b>6</b>
<b>8. బాధ్యతాయుతమైన రుణ నిర్వహణ-చరాచర/ స్థిరాస్తి పత్రాలను తిరిగి చెల్లించడం/వ్యక్తిగత రుణాల సెటిల్మెంట్‌పై విడుదల.....</b>	<b>6</b>
<b>9. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం .....</b>	<b>6</b>
<b>10. పాలసీ యొక్క సమీక్ష .....</b>	<b>8</b>
<b>అనుబంధం - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్ 2021 .....</b>	<b>9</b>

## 1. పరిచయం

### 1.1 నేపథ్యం

ECL ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (కంపెనీ/ ECLF), మాస్టర్ డైరెక్షన్ సంఖ్య RBI/DNBR/201617/45 DNBR (PD) ప్రకారం. 008/03.10.119/2016- 17 సెప్టెంబరు 01, 2016న, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా వ్యవస్థాగతంగా ముఖ్యమైన నాన్-డిపాజిట్ టీకింగ్ కంపెనీ మరియు డిపాజిట్ టీకింగ్ నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం జారీ చేయబడింది మరియు తదనంతరం RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ- స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) ఆదేశాలు, 2023 అక్టోబర్ 19, 2023 నాటి కాలానుగుణంగా సవరించబడింది, మిడిల్ లేయర్ నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం వినియోగదారులతో వ్యవహరించడంలో న్యాయమైన సంబంధాలు మరియు పారదర్శక పద్ధతులకు సంబంధించిన అవసరాలను నెరవేర్చడానికి ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ విధానాన్ని నిర్దేశిస్తుంది.

### 1.2 ఉద్దేశ్యం

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 స్కోప్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (FPC) కంపెనీ అందించే అన్ని రకాల ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది. ఇది కింది వాటికి 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
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం

## 2. రుణాలు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తులు

- 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 పత్రాలను కూడా సూచిస్తుంది.
- క్లయింట్కు రుణానికి సంబంధించిన అన్ని కరెన్సెన్స్లు, లోన్ డాక్యుమెంట్లు, రికార్డ్ 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) రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్‌లో వసూలు చేయబడిన వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి హేతుబద్ధత ఉంటుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు నష్టాల స్థాయికి సంబంధించిన విధానం కూడా కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి
- (d) పూర్తి చేసిన దరఖాస్తుల ఫారమ్‌ల రసీదుని సరిగ్గా అంగీకరించాలి. దరఖాస్తుదారులు ఈ విషయంలో రసీదు కోసం పట్టుబట్టవలసి ఉంటుంది.
- (e) రుణ దరఖాస్తు యొక్క స్థితిని నిర్ధారించడానికి దరఖాస్తుదారు దాని రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయంలో కంపెనీని 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 అక్సెప్టెడ్‌మెంట్‌లో సూచించిన రుణ దరఖాస్తును అంచనా వేసే వ్యవధిలో క్రెడిట్ మదింపు (ఆమోదం/తిరస్కరణ) ఫలితం యొక్క లోన్ అప్లికేషన్‌లో క్లయింట్ అతను/ఆమె/అది ఎంచుకున్న భాషలో సలహా ఇవ్వబడుతుంది.
- b) లోన్ ఆమోదం పొందిన తర్వాత, కంపెనీ మంజూరైన రుణం మొత్తాన్ని, వార్షిక వడ్డీ రేటు, డిఫాల్ట్ వడ్డీ రేటు మరియు ఇతర ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను క్లయింట్‌కు మంజూరీ లెటర్ ద్వారా లేదా ఖాతాదారు ఎంచుకున్న భాషలో తెలియజేస్తుంది. కరెన్సాండెన్స్ కోసం దరఖాస్తు ఫారమ్ మొదలైనవి. ఆలస్యమైన తిరిగి చెల్లించినందుకు కంపెనీ విధించే జరిమానా ఛార్జీలు, మొదలైనవి రుణ ఒప్పందం, మంజూరు లేఖ మొదలైనవాటిలో బోల్డ్‌లో పేర్కొనబడతాయి. అటువంటి నిబంధనలు మరియు షరతుల అంగీకారాన్ని కంపెనీ అలాగే ఉంచుతుంది.
- c) కంపెనీ క్లయింట్‌తో నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటుగా, మంజూరైన రుణ మొత్తం, వర్తించే వార్షిక వడ్డీ రేటు, దరఖాస్తు విధానంతో సహా ఒక ఒప్పందాన్ని కుదుర్చుకుంటుంది. ఒప్పందానికి షెడ్యూల్(లు) మరియు అనుబంధం(ల)తో పాటుగా పేర్కొన్న ఒప్పందం యొక్క నకలు 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 ఏవైనా మార్పులు ఖాతా నిర్దిష్ట మార్పుల విషయంలో రుణగ్రహీతలకు వ్యక్తిగతంగా తెలియజేయబడతాయి మరియు ఇతరుల విషయంలో, అదే అందుబాటులో ఉంటుంది. కంపెనీ యొక్క నమోదిత కార్యాలయం / కార్పొరేట్ కార్యాలయంలో లేదా వెబ్‌సైట్‌లో 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) లోన్ కు సంబంధించిన అన్ని సెక్యూరిటీలు రుణాల యొక్క పూర్తి మరియు చివరి చెల్లింపు రసీదుపై విడుదల చేయబడతాయి, ఏదైనా చట్టబద్ధమైన లేదా కాంట్రాక్టు హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కు లేదా రుణ పత్రాల క్రింద కంపెనీ లేదా మరేదైనా వ్యక్తి కలిగి ఉన్న సెట్-ఆఫ్ హక్కుకు లోబడి ఉంటుంది. రుణగ్రహీతలకు వ్యతిరేకంగా, 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 కరస్పాండెన్స్, రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ లో క్లయింట్ ఎంచుకున్న భాషలో చేయబడుతుంది.

#### 5. వైకల్యం 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 మెరిట్ పై నిర్వహించబడుతుంది. వైకల్యం (ies) ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు సాధ్యమయ్యే అన్ని సహాయం అందించబడుతుంది వాటిని అర్థం చేసుకోవడానికి, ఎంచుకోవడానికి మరియు తగిన ఉత్పత్తి లేదా రుణ సదుపాయాన్ని పొందేందుకు వీలు కల్పిస్తుంది.

#### 6. సాధారణ నిబంధనలు

- a) రుణ పత్రాల యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించబడిన ప్రయోజనాల కోసం తప్ప, లేదా రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం, వారి దృష్టికి వస్తే తప్ప, కంపెనీ రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో కంపెనీ 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. 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

- 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 అనుసరించింది. వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు భిన్నమైన వడ్డీ రేటును వసూలు చేసే రిస్క్ మరియు హాతుబద్ధమైన విధానం దరఖాస్తు ఫారమ్ లో రుణగ్రహీతకు లేదా కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది మరియు అంగీకరించిన వడ్డీని మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. ఈ విషయంలో రుణాల నిబంధనలు మరియు పరతులకు సంబంధించి పారదర్శకత గురించి న్యాయమైన అభ్యాసాల కోడ్ లో సూచించిన మార్గదర్శకాలను దృష్టిలో ఉంచుకోవాలి.
- వడ్డీ రేట్లు మరియు నష్టాల స్థాయికి సంబంధించిన విధానం కూడా కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి. వెబ్ సైట్ లో ప్రచురించబడిన లేదా ప్రచురించబడిన సమాచారం వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా నవీకరించబడుతుంది.
- వడ్డీ రేటు వార్షిక రేట్లు అవుతుంది, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్లు గురించి తెలుసుకుంటారు.
- రిటైల్ ఫైనాన్సింగ్ ఉత్పత్తుల కోసం, వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడిన అన్ని ఫ్లాటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్ లపై కంపెనీ ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలను వసూలు చేయదు.

### 8. బాధ్యతాయుతమైన లెండింగ్ నిర్వహణ-చరాచర/ స్థిరాస్తి పత్రాలను తిరిగి చెల్లించడం/వ్యక్తిగత రుణాల సెటిల్ మెంట్ పై పంపిణీ

- రుణగ్రహీతలు ఎదుర్కొంటున్న సమస్యలను పరిష్కరించడానికి మరియు కదిలే / స్థిరమైన ఆస్తి పత్రాల విడుదలలో బాధ్యతాయుతమైన రుణ ప్రవర్తనను ప్రోత్సహించడానికి క్రింది ఆదేశాలు జారీ చేయబడుతున్నాయి:
  - REలు అన్ని ఒరిజినల్ కదిలే / స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేయాలి
  - ఆర్ ఈలు ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో రిజిస్టర్ చేయబడిన ఛార్జీలను పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత/లోన్ ఖాతా సెటిల్ మెంట్ చేసిన తర్వాత 30 రోజుల వ్యవధిలో తీసివేయాలి.
  - రుణ గ్రహీత, లోన్ ఖాతా సర్వీస్ చేయబడిన బ్యాంకింగ్ అవుట్ లెట్ / బ్రాంచ్ లేదా డాక్యుమెంట్లు అందుబాటులో ఉన్న RE యొక్క ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం నుండి అసలు కదిలే / స్థిరాస్తి పత్రాలను సేకరించే అవకాశం ఇవ్వబడుతుంది.
- కదిలే / స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదల ఆలస్యం కోసం పరిహారం:
  - పూర్తి చెల్లింపు/లోన్ సెటిల్ మెంట్ తర్వాత 30 రోజులకు మించి ఒరిజినల్ చరాస్తులు / స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో ఆలస్యం జరిగితే, అటువంటి ఆలస్యానికి గల కారణాలను రుణగ్రహీతకు RE తెలియజేయాలి.
  - ఆలస్యమైన ప్రతి రోజు కోసం ₹5,000/- చొప్పున రుణగ్రహీతకు RE పరిహారం చెల్లిస్తుంది.
  - ఒరిజినల్ కదిలే / స్థిరాస్తి పత్రాలకు నష్టం/నష్టం సంభవించినట్లయితే, నకిలీ/సర్టిఫైడ్ కాపీలను పొందడంలో రుణగ్రహీతకు REలు సహాయం చేస్తాయి మరియు సంబంధిత ఖర్చులను భరించాలి.

### 9. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

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



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

అవుట్సోర్సింగ్ 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 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 సంప్రదింపు వివరాలు (ఒక నెల వ్యవధిలో ఫిర్యాదు/వివాదం పరిష్కరించబడకపోతే, సంప్రదించవచ్చు) కంపెనీ తన వ్యాపారాన్ని నిర్వహించే అన్ని శాఖలు/ ప్రదేశాలలో ప్రదర్శించబడుతుంది.

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

<p><b>స్థాయి- 1</b></p>	<p>a) రుణగ్రహీతలు నేరుగా బ్రాంచ్ మేనేజర్ని సంప్రదించి, బ్రాంచ్లో నిర్వహించబడే కంప్లెంట్ రిజిస్టర్ లో అతని/ఆమె ఫిర్యాదు/ఆందోళనను నమోదు చేయవచ్చు.</p> <p>b) ఫిర్యాదు చేయాలనుకుంటున్న రుణగ్రహీతలకు సంబంధిత ఉద్యోగి / రిలేషన్ షిప్ మేనేజర్ మార్గనిర్దేశం చేస్తారు.</p> <p>c) రుణగ్రహీత కింది ఛానెల్లలో దేని ద్వారానైనా ఫిర్యాదులు / ఫిర్యాదులను కూడా దాఖలు చేయవచ్చు -  దీనికి ఇమెయిల్ చేయండి: Assistant@eclf.com  టోల్ ఫ్రీ: 1-800-1026372-సోమవారం - శుక్రవారం (ఉదయం 10 నుండి సాయంత్రం 6 వరకు)</p>
<p><b>స్థాయి-2</b> ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి</p>	<p>స్వీకరించిన ప్రతిస్పందన పట్ల కస్టమర్ అసంతృప్తిగా ఉన్నట్లయితే, వారు కింది చిరునామాలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని కూడా సంప్రదించవచ్చు:-</p> <p><b>Ms. Deepika Saxena, ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి</b>  గ్రౌండ్ ఫ్లోర్, టవర్ 3, వింగ్ 'B', కోహినూర్ సిటీ మార్ల్, కోహినూర్ సిటీ, కిరోల్ రోడ్, కుర్లా (పశ్చిమ), ముంబై - 400070 Monday to Friday (10am-6pm)</p> <p>టెలిఫోన్ నెం. +91 22 43428056  ఇమెయిల్ ఐడి: grievances@eclf.com</p> <p>ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి రుణగ్రహీత/దరఖాస్తుదారునికి వీలైనంత త్వరగా స్వీకరించిన సందేహాలు / ఫిర్యాదులు / ఫిర్యాదులకు పరిష్కారం / ప్రతిస్పందనను అందించడానికి ప్రయత్నిస్తారు.</p>

**స్థాయి- 3**

ఫిర్యాదు / ఫిర్యాదు ఒక నెల వ్యవధిలో పరిష్కరించబడకపోతే, లేదా / మరియు ఫిర్యాదుదారు సమాధానంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, రుణగ్రహీత / కస్టమర్ / ఫిర్యాదుదారు అంబుడ్స్మన్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాకు <https://cms.wd.aai.gov.in/> వద్ద అప్పీల్ చేయవచ్చు. RBI ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం ప్రకారం [rbi.org.in/](http://rbi.org.in/) రెఫ. CEPD. PRD. No.S873/13.01.001/2021-22 తేదీ నవంబర్ 12, 2021.  
ఫిర్యాదు / ఫిర్యాదు ఒక నెల వ్యవధిలో పరిష్కరించబడకపోతే, లేదా / మరియు ఫిర్యాదుదారు/2021-22 తేదీ నవంబర్ 12, 2021.

**పరిష్కార ప్రక్రియతో పాటుగా పాటించాల్సిన అంశాలు:**

- పై సమాచారం కస్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం కంపెనీ వ్యాపారం లావాదేవీలు జరిపే శాఖలు / ప్రదేశాల వెలుపల కూడా ప్రదర్శించబడుతుంది మరియు సూచన ప్రయోజనం కోసం అటువంటి నియమించబడిన అధికారుల వద్ద కూడా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.
- కంప్లైంట్లు/ ఫిర్యాదుల సత్వర పరిష్కారానికి హామీ ఇవ్వడానికి, సంబంధిత ఉద్యోగి/రిలేషన్ షిప్ మేనేజర్ ఏదైనా ఫిర్యాదులు లేదా ఫిర్యాదులను స్వీకరించిన రెండు రోజులలోపు కస్టమర్ సర్వీస్ టీమ్ మరియు గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ కు నివేదించాలి.
- కంప్లైంట్లు/ ఫిర్యాదులకు సంబంధించిన అవసరమైన వివరాలను కస్టమర్ సర్వీస్ టీమ్ & గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ కు అందించడం మరియు కంప్లైంట్లు/ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడం సంబంధిత ఉద్యోగి / రిలేషన్ షిప్ మేనేజర్ యొక్క బాధ్యత.

**10. పాలసీ యొక్క సమీక్ష**

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



అనుబంధం - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ 2021

### గొప్ప ఫీచర్లు

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) అంబుడ్స్ మన్ డిజిటల్ లావాదేవీల పథకం, 2019.

### దరఖాస్తు:

ఈ పథకం క్రింది నియంతృత ఎంటిటీలను (RE) కవర్ చేస్తుంది:

- అన్ని వాణిజ్య బ్యాంకులు, ప్రాంతీయ గ్రామీణ బ్యాంకులు, షెడ్యూల్డ్ ప్రైమరీ (అర్బన్) సహకార బ్యాంకులు మరియు నాన్-షెడ్యూల్డ్ ప్రైమరీ (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 కంపెనీలు మినహా) ఏవి (ఎ) డిపాజిట్లు ఆమోదించడానికి అధికారం; 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 మొత్తం సిస్టమ్ పార్టిసిపెంట్స్.

### పథకం కింద ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రాసీజర్:

- ఫిర్యాదు యొక్క కారణాలు:** సర్వీసులో లోపానికి దారితీసే నియంతృత సంస్థ యొక్క ఏదైనా చర్య/విస్మరణ వ్యక్తిగతంగా లేదా అధికృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

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

### II. ఈ పథకం కింద, వీటి కొరకు తప్ప మిగతా వాటికి ఫిర్యాదు చేయరాదు,:

- ఫిర్యాదుదారు, పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, సంబంధిత నియంత్రణ సంస్థకు వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు చేశారు మరియు

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

b) ఫిర్యాదు ఇప్పటికే ఉన్న అదే చర్యకు సంబంధించినది కాదు:

- i. 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 స్వీకరించినా లేదా స్వీకరించకపోయినా;
- ii. 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 స్వీకరించినా లేదా స్వీకరించకపోయినా, మెరిట్ లపై పరిష్కరించబడింది లేదా పరిష్కరించబడింది.

c) ఫిర్యాదు దుర్వినియోగం లేదా పనికిమాలినది లేదా విసుగు పుట్టించేది కాదు;

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

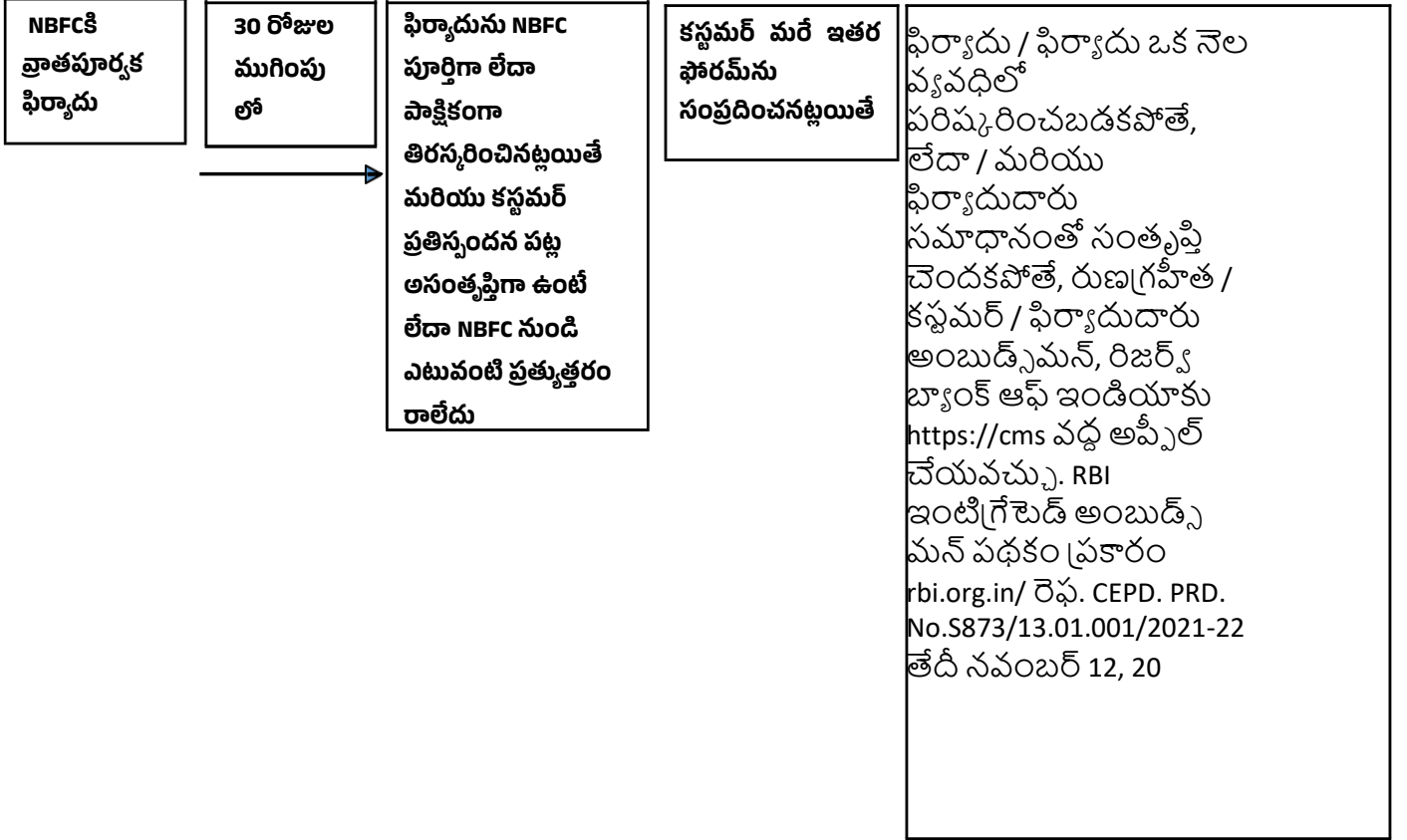
e) పథకంలోని క్లాజ్ 11లో పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదుదారు పూర్తి సమాచారాన్ని అందిస్తారు;

f) ఫిర్యాదుదారు వ్యక్తిగతంగా లేదా న్యాయవాది కాకుండా ఇతర అధికార ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయబడ్డాడు, న్యాయవాది బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప.

### III. స్కీమ్ కింద ఫిర్యాదును నిర్వహించకపోవడానికి గల కారణాలు-

- a) RE యొక్క వాణిజ్య తీర్పు/ వాణిజ్య నిర్ణయం;
- b) అవుట్ సోర్సింగ్ ఒప్పందానికి సంబంధించి విక్రీత మరియు RE మధ్య వివాదం;
- c) ఫిర్యాదును నేరుగా అంబుడ్స్మన్ కు తెలియజేయలేదు;
- d) ఒక RE యొక్క నిర్వహణ లేదా కార్యనిర్వహకులకు వ్యతిరేకంగా సాధారణ ఫిర్యాదులు;
- e) 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:**



**అప్లీ అథారిటీకి ముందు అప్లీ 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 అప్లీను ఎంచుకోవచ్చు.
- అప్లీ అథారిటీ, ఫిర్యాదుదారుడు గడువులోపు అప్లీ చేయకపోవడానికి తగిన కారణం ఉందని సంతృప్తి చెందితే, 30 రోజులకు మించకుండా తదుపరి వ్యవధిని అనుమతించవచ్చు.

**ఫిర్యాదుల పరిష్కారం:**

- అంబుడ్స్మన్ ముందు విచారణల సారాంశం.
- సులభతరం, రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహిస్తుంది. చేసుకోకపోతే, అవార్డు/ఆర్డర్ జారీ చేయవచ్చు

**గమనిక:**

- ఇది ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార విధానం.
  - ఫిర్యాదుదారుకు కొద్దు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిటిల్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అధికారాన్ని సంప్రదించే స్వేచ్ఛ ఉంది.
- దయచేసి పథకం యొక్క వివరణాత్మక కాపీ కోసం [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf) ని చూడండి**

## ప్రిన్సిపాల్ నోడల్ అధికారి వివరాలు

**Ms. Deepika Saxena**

ECL ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

టవర్ 3, వింగ్ 'B', కోహినూర్ సిటీ, కిరోల్ రోడ్, కుర్గా (W), ముంబై- 400070 Monday to Friday (10am-6pm)

టెలిఫోన్ నెం.: +91 22 43428056

ఇమెయిల్ ఐడి.: [grievances@eclf.com](mailto:grievances@eclf.com)