



યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા અને ફરીયાદ નિવારણ નિતિ

(અંતિમ સુધારો ૧૫ જુલાઈ, ૨૦૨૫)

યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા

લોન માટેની અરજી અને તેની પ્રક્રિયા

કંપની તેના તમામ અરજદારોને એક નંબરવાળું અરજી ફોર્મ આપશે. આ અરજી ફોર્મમાં

- (એ) ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન વિષયક માહિતી મેળવવા
- (બી) દસ્તાવેજોનું લીસ્ટ કે જે દસ્તાવેજો અરજી સાથે આપવાના રહેશે.
- (સી) અરજી સાથે ચુકવવામાં આવેલ બીનમળવાપાત્ર રકમની સ્વીકૃતિ

લોન અરજી માટે સ્વીકૃતિ

કંપની અરજી મળ્યા બાદ તરત જ નિર્ધારિત ફોર્મેટમાં લોન અરજી માટે લેખિત સ્વીકૃતિ જારી કરશે. સમયમર્યાદાની અંદર લોન અરજીઓ પર પ્રક્રિયા કરવામાં આવશે અને આ અરજીઓની સ્વીકૃતિ કરવામાં આવી છે તે સુચવવામાં આવશે.

દરેક માન્ય અને સંપૂર્ણ માહિતી ન્યુનતમ દસ્તાવેજો અને ન્યુનતમ ક્રેડિટ માપદંડોની વિગત મેળવ્યા બાદ લોનની સીસ્ટમમાં લોગ ઈન થવી જોઈએ. અરજીનો ક્રમાંક કે જે સ્વીકૃતિનો ભાગ છે તેનો ઉપયોગ કંપની સાથે પત્રવ્યવહાર કરવા માટે થાય છે.

સૈધ્ધાંતિક રીતે મંજૂર/નામંજૂર કરાયેલ દરખાસ્તોનું વિગતવાર મૂલ્યાંકન :-

કંપની વ્યાજબી સમયગાળામાં લોન અરજીઓની ચકાસણી કરશે. જો વધારાની વિગત/દસ્તાવેજોની આવશ્યકતા હશે તો તે તરત જ અરજદારને જાણ કરશે.

જો અરજીનો અસ્વીકાર કરવામાં આવશે તો કંપની તેની જાણ લેખિતમાં કરશે તથા તેના મુખ્ય કારણો તથા યોગ્ય વિચારણા કર્યા પછી કે જેના કારણે લોન અરજીઓ નકારવામાં આવી છે.

લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો/નિયમો :-

- કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે તમામ અરજીઓ પર યોગ્ય ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન છે તેમજ મૂલ્યાંકન કંપનીની ધિરાણ નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ સાથે સંબંધિત નિયમનકારી માર્ગદર્શિકા અનુસાર હશે.

કંપની લોન લેનારને મંજૂરીપત્ર ધ્વારા લોનની દરખાસ્તનું ભાવિ ઉધાર લેનાર ધ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં જણાવશે. મંજૂરી પત્રમાં વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેની અરજી કરવાની કાર્યરીતી અને પ્રોસેસીંગ ફી જેવા અન્ય તમામ ચાર્જીસ સહીત નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમનો સમાવેશ થશે. કંપની લોનની મંજૂરી આપતી વખતે લોનના કરારમાં દર્શાવવામાં આવેલ દરેક બિડાણની નકલ સાથે લોન કરારની નકલ ગ્રાહકને સમજાય તેવી ભાષામાં લોન લેનારને આપવામાં આવશે. મંજૂર પત્ર/ લોન કરારમાં લોનને લાગુ પડતી ફી અને રકમની તમામ વિગતો હશે. ડીલે પેમેન્ટ માટે વ્યાજના દંડ અને અન્ય ચાર્જીસનો લોન કરારમાં બોલ્ડ અક્ષરોમાં ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.

- કંપની લોન લેનારને એવી ભાષામાં નોટીસ આપશે કે જે ગ્રાહકને સમજાય જેમાં તેના નિયમો અને શરતોમાં થતો ફેરફાર, ડિસ્બર્સમેન્ટ શિડયુલ, વ્યાજ દર, સર્વિસ ચાર્જ, પ્રિપેમેન્ટ ચાર્જ, ચેક બાઉન્સ ચાર્જ, સ્વેપ ચાર્જ, લેટ પેમેન્ટ, પેનલ્ટી વિગરેનો સમાવેશ થાય છે. વ્યાજ દરમાં ફેરફાર અને ચાર્જીસ સંભવિત રીતે અસરકારક રહેશે.
- કંપનીના નિર્ણયો રીકોલ/ ઝડપી ચુકવણી અથવા કરારમાં દર્શાવેલ વિગતો લોન કરાર સાથે સુસંગત હોવી જોઈએ.
- એકવાર લોન કરાર પૂર્ણ થઈ ગયા બાદ તેની નકલ ગ્રાહકને તેના રેકોર્ડ્સ માટે આપવામાં આવશે.
- જો તે જરૂરી હોય તો લોન લેનારને સમજાય તે રીતે સ્થાનિક ભાષામાં કરાર આપવામાં આવશે.
- કંપની તમામ લેણી રકમ અથવા લોનની બાકી રકમની વસુલાત કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા અન્ય કોઈ દાવા માટે પૂર્વાધિકારને આધીન લોન લેનાર સામે તમામ સિક્યોરીટીઝ રીલીઝ કરશે. જો સેટઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય તો બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની કઈ શરતોને આધીન સિક્યોરીટીઝ

જાળવી રાખવા માટે હકકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે લોન લેનારને જાણ કરવામાં આવશે.

- લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પુરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય (જેમ કે નવી માહિતી, લોન લેનાર દ્વારા જાહેર કરવામાં ન આવી હોય, કંપનીના ધ્યાન પરબ ન આવી હોય) કંપની લોન લેનારની બાબતોમાં દખલગીરી કરશે નહીં.
- લોન લેનારના ખાતામાં રકમ સંબંધીત વિનંતી સામે કંપનીને કોઈ સંમતિ અથવા અન્યત્ર રીતે વાંધો હોય તો આવા કિસ્સામાં વિનંતી કરવામાં આવ્યા તારીખથી ૨૧ દિવસની અંદર લોન લેનારને જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.

વ્યાજ દર અને અન્ય ચાર્જીસ

- લોન કરાર કંપની દ્વારા ગ્રાહક પાસેથી વસુલવામાં આવતા વ્યાજને આવરી લે છે અને વ્યાજ અને અન્ય ચાર્જની ચુકવણી પહેલા ગ્રાહક દ્વારા હસ્તાક્ષર કરાવવામાં આવશે.
- લોન પરનો વ્યાજ દર, લોનની રકમ, મુદત, સિક્યોરીટી/ કોલેટરલ, જોખમના પરિણામો, બજારની સ્થિતિ અને ભંડોળની કિંમત પર આધારીત રહેશે. લોન પર સામાન્ય રીતે લાગુ સુચક વ્યાજ દર કંપનીની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ છે.
- કંપનીની વેબસાઈટ પર ફ્લોટીંગ રેફરન્સ રેટ અને સર્વિસ ચાર્જમાં કોઈપણ સુધારા સાથે અપડેટ કરવામાં આવશે. જે માત્ર અમુક સંજોગોમાં અસરકારક રહેશે.

લોનની વસુલાત

- (એ) કંપનીઓના લોનની વસુલાતમાં કોઈપણ વ્યક્તિ સામે મૌખિક કે શારીરિક રીતે લોન વસુલાત કરવા માટે કોઈપણ પ્રકારની ધાક-ધમકી કે દાબ દબાણ કરવાનું રહેશે નહીં, કે જેમાં જાહેરમાં અપમાન કરવાના હેતુથી અથવા દેવાદારોના પરિવારના સભ્યો, રેફરી અને મિત્રોના જીવનમાં દખલગીરી કરવાના હેતુથી કરવામાં આવેલા કોઈપણ કૃત્યો મોબાઈલ ઉપર અથવા સોશયલ મીડીયા દ્વારા

અયોગ્ય મેસેજ મોકલવામાં ધમકી આપી અને/અથવા અનામી કોલ કરવાથી સતત ખોટી અને ગેરમાર્ગે દોરનારી રજુઆત કરવાનો વિગેરેનો સમાવેશ થાય છે. કંપનીના કર્મચારીઓ જે વસુલાત માટે ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરે છે તેઓ કંપનીના નિયમો મુજબ કાર્ય કરશે. કંપની ખાતરી આપશે કે કર્મચારીઓ દ્વારા ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે તેમની પાસે શિક્ષણ સ્ટાફ મૌજુદ છે.

- (બી) માઈક્રો ફાયનાન્સ લોન લેનારાઓ માટે હપ્તા ભરવા તથા કલેક્શન માટે સામાન્ય જગ્યાએ કરવામાં આવશે. જેથી તેઓ સરળતાથી વાતચીત કરી શકે.
- (સી) કર્મચારીઓને માઈક્રો ફાયનાન્સ લોન લેનારના રહેઠાણ અથવા ધંધાના સ્થળે માત્ર ત્યારે જ રીકવરી કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે. જો લોન લેનાર બે કે તેથી વધુ વખત નિયુક્ત થયેલ જગ્યાએ હાજર રહેવામાં નિષ્ફળ જાય.

ગોલ્ડ જવેલરી સામે લોન

- ગોલ્ડ જવેલરી સામે લોન કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા સમયાંતરે મંજૂર કરવામાં આવેલ ગોલ્ડ લોન પોલીસીના અનુસંધાનમાં આપવામાં આવશે.
- સોનાના દાગીનાની માલિકી અંગે કંપની યોગ્ય આંતરિક પ્રણાલી અમલમાં મુકશે.
- જવેલરીની તમામ તપાસ અરજદારની હાજરીમાં થશે અને અરજદાર દ્વારા યોગ્ય સંતોષ થયા પછી આવા દાગીનાની સિક્યોરીટી પેટે સ્વીકારવામાં આવશે.
- કંપની સિક્યોરીટી પેટે પ્રાપ્ત થયેલી જવેલરી અને તેના સ્ટોરેજના સંદર્ભમાં પર્યાપ્ત સુરક્ષાના પગલા લેશે.
- કોલેટરલ તરીકે સ્વીકૃત જવેલરીનો યોગ્ય વીમો લેવામાં આવશે.
- ડિફોલ્ટરના કિસ્સામાં, કંપની જવેલરીના નિકાલ પહેલા, લોન લેનારને પુરતી સુચના આપશે. કંપની અથવા તેના કર્મચારીઓ આવી જવેલરીની ખરીદી માટે કોઈ બાંહેધરી આપશે નહીં.
- લોન કરારમાં હરાજી પ્રક્રિયા સંબંધીત વિગતો પણ જાહેર કરશે.

સુરક્ષાનો કબજો

ઉધાર લેનાર સાથેના કરાર/ લોન કરારમાં કંપની પાસે પુનઃકબજાની કલમ તથા જોગવાઈઓ છે. લોન કરાર નીચેના મુદ્દાઓને આવરી લે છે.

- કબજો લેતા પહેલા નોટીસનો સમયગાળો
- એવા સંજોગો કે જેમાં નોટીસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે.
- સિક્યોરીટી પેટે આપેલ મિલકત પર કબજો લેવાની પ્રક્રિયા
- સિક્યોરીટીના વેચાણ/હરાજી પહેલા લોનની ચુકવણી માટે લોન લેનારને અંતિમ તક આપવા અંગેની જોગવાઈ
- લોન લેનારને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા
- સિક્યોરીટી પેટે આપેલ મિલકતના વેચાણ/હરાજીની પ્રક્રિયા

માઈક્રોફાયનાન્સ લોનના સંદર્ભમાં કંપની તેના કર્મચારીઓ અથવા તેના આઉટ સોર્સ વિક્રેતાના કર્મચારીઓની લોન લેનાર સામે અયોગ્ય વર્તન માટે કંપની જવાબદાર રહેશે. આવા અયોગ્ય વર્તનના કોઈપણ કિસ્સામાં લોન લેનાર <https://www.hdbfs.com/customer-support> પર ઉપલબ્ધ ફરીયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા મુજબ ફરીયાદ કરી શકે છે.

ફરીયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા

ફરીયાદોનું ઝડપી અને અસરકારક સંચાલન તેમજ પ્રક્રિયાઓને સુધારવા માટે તાત્કાલિક સુધારાત્મક અને નિવારક પગલા ગ્રાહકોને ઉત્તમ સેવા પ્રદાન કરવા માટે જરૂરી છે.

આથી કંપની નીચે મુજબની ટર્ન અરાઉન્ડ સમયમર્યાદા જાળવવાનો પ્રયત્ન કરશે.

#	ફરીયાદનો પ્રકાર	રિસોલ્યુશનને માટે કામકાજના દિવસોમાં ટર્ન અરાઉન્ડ ટાર્ગેટ (ટીએટી) (પોઈન્ટ નં. ૪ સિવાય)
૧	લોન કરાર અને લોન સંબંધીત	ટી + ૨૦

૨	માફી/રીફંડ	ટી + ૨૦
૩	પ્રીપેમેન્ટ અને કલોઝર દસ્તાવેજો	ટી + ૨૦
૪	વીમા સંબંધીત ફરીયાદ	ટી + ૧૩
૫	અન્ય	ટી + ૨૦

ફરીયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા તથા ગ્રાહકોના લાભ માટે કંપનીનો વ્યવસાય કે જ્યાં વ્યવહાર કરવામાં આવે છે તે શાખાઓ/સ્થળો પર નીચે મુજબની વિગતો પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

- જો તમને અમારી આઉટ સોર્સ એજન્સીઓ દ્વારા પુરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ સહિત અમારી સેવાઓ વિશે કોઈ ફરીયાદ અથવા તકરાર હોય તો કૃપા કરીને અમારી શાખા/ગ્રાહક સેવા ટીમનો ઈ-મેઈલ(customer.support@hdbfs.com)દ્વારા અથવા પત્ર દ્વારા સંપર્ક કરો. તમે નીચેની લીંક પર અમારા પોર્ટલ પર પણ તમારી ફરીયાદ નોંધાવી શકો છો.

[https://www.hdbfs.com/customer-services/customer-support / feedback-form](https://www.hdbfs.com/customer-services/customer-support/feedback-form)

- અમારી ફરીયાદના સંચાલન તથા તે અંગેની માહિતી અમારી તમામ ઓફીસોમાં ઉપલબ્ધ રહેશે.
- પ્રાપ્ત થયેલી તમામ ફરીયાદો નીચે મુજબ હાથ ધરવામાં આવશે.
પ્રથમ સ્તર :— બ્રાંચ મેનેજર/ઈન્ચાર્જ/ગ્રાહક સેવાકીય
પછીનું સ્તર :— ગ્રાહક સેવા અધિકાર/કર્મચારી
પછીનું સ્તર :— ફરીયાદ નિવારણ અધિકારી
- કંપનીએ સુનિશ્ચિત કરશે કે પ્રાપ્ત થયેલી તમામ ફરીયાદોને રેકર્ડ કરવામાં આવી છે અને તેનું નિરાકરણ કરવામાં આવ્યું છે. પરંતુ જવાબદાર વરિષ્ઠ કાર્યકારીને અસરકારક દેખરેખ/વધારાની પદ્ધતિ પણ સુનિશ્ચિત કરશે. જેથી કરીને કોઈપણ ફરીયાદ પણ ઉકેલાયેલી ન રહે અને તેની ખાતરી કરી શકાય.

- જો ૧૦ દિવસ પછી પણ ફરીયાદ પણ ઉકેલાયેલી રહે તો તમે ઈ-મેઈલ (gro@hdbfs.com) ઉપર અથવા પત્ર દ્વારા ફરીયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકો છો.
- જો ગ્રાહક દ્વારા ઈ-મેઈલ પર ફરીયાદ કરવામાં આવેલ હશે તો તેનો જવાબ પણ ફક્ત ઈ-મેઈલ દ્વારા આપવામાં આવશે.
- તમે પત્ર મોકલી શકો છો.

ફરીયાદ નિવારણ અધિકારી (ડિજીટલ ધિરાણ, ફિનટેક સંબંધીત બાબતો અને ડિજીટલ ધિરાણ અરજીઓ સંબંધીત ફરીયાદો માટે)	ફરીયાદ નિવારણ અધિકારી (ડિજીટલ ધિરાણ, ફિનટેક સંબંધીત બાબતો અને ડિજીટલ ધિરાણ અરજીઓ સિવાયની ફરીયાદો માટે)
શ્રી હરીશ કુમાર એચડીબી ફાયનાન્સીયલ સર્વિસીસ લીમીડ, નવો નંબર : ૧૨૮/૪એફ, જુનો નંબર : ડોર નં. ૫૩-એ, ચોથા માળે, એમ.એન. ઓફીસ કોમ્પ્લેક્સ, ગ્રીમ્સ રોડ, ચેન્નાઈ-૬૦૦૦૦૬ ટેલીફોન નં. ૦૪૪ ૪૨૯૮૮૫૪૨ ઈ-મેઈલ : gro@hdbfs.com	શ્રી હરીશ કુમાર એચડીબી ફાયનાન્સીયલ સર્વિસીસ લીમીડ, નવો નંબર : ૧૨૮/૪એફ, જુનો નંબર : ડોર નં. ૫૩-એ, ચોથા માળે, એમ.એન. ઓફીસ કોમ્પ્લેક્સ, ગ્રીમ્સ રોડ, ચેન્નાઈ-૬૦૦૦૦૬ ટેલીફોન નં. ૦૪૪ ૪૨૯૮૮૫૪૨ ઈ-મેઈલ : gro@hdbfs.com

આ યુનિટ તેમના તરફથી પ્રાપ્ત થયેલી તમામ વધતી ફરીયાદોનું પર્યાપ્ત નિરાકરણ લાવવા માટે જવાબદાર રહેશે.

- ફરીયાદોનો વિગતવાર સલાહ સાથે યોગ્ય અને સમયબદ્ધ રીતે નિરાકરણ કરવામાં આવશે. જો રીઝોલ્યુશનને સમયની જરૂર હોય તો ફરીયાદને સ્વીકારીને વચગાળાનો પ્રતિભાવ આપવામાં આવશે.
- કંપનીના આંતરીક ફરીયાદ નિવારણ તંત્ર દ્વારા આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે નકારી કાઢવામાં આવેલી બધી ફરીયાદો અંતિમ નિર્ણય માટે આંતરીક

ઓમ્બડમેન પાસે આપમેળે મોકલવામાં આવશે. આંતરીક ઓમ્બડમેન આ સંદર્ભમાં સ્ટાન્ડર્ડે ઓપરેટીંગ પ્રોસીજર મુજબ ફરીયાદોનું સંચાલન કરશે.

- નીચે દર્શાવેલ કોઈપણ એક કે તેથી વધુ આધારો પર કંપની વિરુદ્ધ ફરીયાદ ફરીયાદકર્તા પોતે અથવા તેના અધિકૃત પ્રતિનિધિ (એડવોકેટ સિવાય) એનબીએફસી ઓમ્બડમેનને જેમના અધિકાર ક્ષેત્રમાં નોન બેંકીંગ ફાયનાન્સીયલ કંપનીની શાખા/રજીસ્ટર્ડ ઓફીસ વિરુદ્ધ ફરીયાદ કરવામાં આવી છે કે જે ત્યાં સ્થિત છે ત્યાં ફરીયાદ કરી શકે છે.
- ૧. ગ્રાહક દ્વારા પુરી પાડવામાં આવેલ પોસ્ટ ડેટેડ ચેકની રજુઆતમાં બિન પ્રસ્તુતિ અથવા અતિશય વિલંબ.
- ૨. લેખિતમાં જણાવવામાં નિષ્ફળતા, વાર્ષિક વ્યાજદર અને તેની અરજીની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ.
- ૩. સ્થાનિક ભાષામાં લોન લેનાર દ્વારા સમજાતિ ભાષામાઅ મંજૂરીપત્ર/ મંજૂરીની શરતનો આપવામાં નિષ્ફળતા અથવા ઈન્કાર.
- ૪. લોન લેનાર દ્વારા સમજાય તે રીતે સ્થાનિક ભાષામાં મંજૂર નિયમો અને શરતોમાં પ્રસ્તાવિક ફેરફારો કરવા પર પુરતી સુચના આપવામાં નિષ્ફળતા અથવા ઈન્કાર.
- ૫. તમામ લેણી રકમની ચુકવણી કર્યા બાદ પણ લોન લેનારને સિક્યોરીટીઝ દસ્તાવેજો પરત કરવામાં નિષ્ફળતા અથવા અતિશય વિલંબ.
- ૬. લોન લેનાર/ ગ્રાહકને પૂર્વ સુચના આપ્યા વિના ચાર્જ વસુલવા.
- ૭. વિલ કોન્ટ્રાક્ટર/લોન એગ્રીમેન્ટમાં કાયદેસર રીતે લાગુ પડી શકે તેવી બિલ્ડ ઈન રી-પ્રેઝનની કલમ દર્શાવવામાં નિષ્ફળતા.
- ૮. સંબંધિત લોન કરારમાં પારદર્શિતાની ખાતરી કરવામાં નિષ્ફળતા (એ) સિક્યોરીટીનો કબજો લેતા પહેલા નોટીસનો સમયગાળો, (બી) સંજોગો કે જેમાં નોટીસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે. (સી) સિક્યોરીટી પેટે આપેલ મિલકત કબજો લેવાની પ્રક્રિયા, (ડી) સિક્યોરીટીના વેચાણ/હરાજી પહેલા લોનની ચુકવણી માટે લોન લેનારને અંતિમ તક આપવા અંગેની જોગવાઈ,

(ઈ) લોન લેનારને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા, (એફ) સિક્યોરીટી પેટે આપેલ મિલકતના વેચાણ/હરાજી માટેની પ્રક્રિયા.

૯. નોન બેંકીંગ ફાયનાન્સીયલ કંપનીઓ દ્વારા રીઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરવામાં આવેલ નિર્દેશોનું પાલન ન કરવું

૧૦. નોન-બેંકીંગ ફાયનાન્સીયલ કંપનીઓ માટે યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા પર રીઝર્વ બેંકની માર્ગદર્શિકાની અન્ય કોઈપણ જોગવાઈઓનું પાલન ન કરવું.

- જો તમારી ફરીયાદ/ તકરારનું એક મહીનાની અંદર નિવારણ ન થાય તો તમે નીચે જણાવેલ ઠેકાણે અપીલ કરી શકો છો.

- <https://cms.rbi.org.in> પર આરબીઆઈ ને ફરીયાદ

- ફરીયાદ શારીરિક રીતે પણ ફાઈલ કરી શકાય છે.

સેન્ટ્રલાઈઝ રીસીપ્ટ અને પ્રોસેસીંગ સેન્ટર (સીઆરપીસી),

રીઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા,

સેન્ટ્રલ વીસ્તા, સેક્ટર-૧૭,

ચંદીગઢ-૧૬૦૦૧૭

[https://www.hdbfs.com/sites/default/files/customer-services/](https://www.hdbfs.com/sites/default/files/customer-services/Form-of-Complaint.pdf)

Form-of-Complaint.pdf ના ઉપર જરૂરી ફોર્મેટમાં

- જો વીમા સેવાઓને લગત તમારી ફરીયાદ/તકરાર વણ ઉકેલાયેલી હે તો તમો ટોલ ફ્રી નંબર પર કોલ કરીને આઈઆરડીએઆઈ નો સંપર્ક કરી શકો છો. ટોલ ફ્રી નંબર : ૧૫૫૨૫૫ અથવા ૧૮૦૦ ૪૨૫૪ ૭૩૨ અથવા તમે વેબસાઈટ <http://bimabharosa.irdai.gov.in> પર ઓનલાઈન ફરીયાદ નોંધાવી શકો છો.

- જો તમો તમારી વિમા સેવાઓ સંબંધિત ફરીયાદના નિવારણથી ખુશ ન હોય અને તમારી સમસ્યા વણઉકેલાયેલી હોય તો તમે નિવારણ માટે વીમા ઓમ્બુડમેનનો સંપર્ક કરી શકો છો.