



ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡും

പരാതി പരിഹാര നയവും

(അവസാനമായി പരിഷ്കരിച്ചത് ഏപ്രിൽ 16, 2025)

ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷയും അവയുടെ പ്രോസസിങ്ങും:

എല്ലാ അപേക്ഷകർക്കും കമ്പനി നംബർ അടങ്ങുന്ന ഒരു അപേക്ഷ ഫോം നൽകുന്നത് ആയിരിക്കും. ഈ അപേക്ഷ ഫോം:

- ക്രെഡിറ്റ് അപ്രെസലിന് പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങൾ അവശ്യപ്പെടുന്നതാണ്.
- അപേക്ഷകൻ അപേക്ഷയോടൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ ഒരു ലിസ്റ്റ് നൽകിയിട്ടുണ്ടാവും.
- അപേക്ഷയുടെ കൂടെ അടച്ച തുക മടക്കി നൽകുന്നത് അല്ല.

വായ്പ അപേക്ഷയ്ക്കുള്ള അംഗീകാരം:

അപേക്ഷ ലഭിച്ച ഉടനെ ഓരോ വായ്പാ അപേക്ഷയ്ക്കും കമ്പനി നിർദ്ദിഷ്ട ഫോർമാറ്റിൽ രേഖാമൂലമുള്ള അംഗീകാരം നൽകും. വായ്പ അപേക്ഷകൾ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്ന സമയപരിധി, അത്തരം അപേക്ഷകളുടെ അംഗീകാരത്തിൽ സൂചിപ്പിക്കും.

എല്ലാ സാധുതയുള്ളതും പൂർണ്ണവുമായ അപേക്ഷകൾ മിനിമം രേഖകളും മിനിമം ക്രെഡിറ്റും ഉപയോഗിച്ച് ലഭിച്ചു മാനദണ്ഡങ്ങൾ വായ്പാ ഉഭവ സംവിധാനത്തിൽ ലോഗിൻ ചെയ്യും. ഇതിന്റെ ഭാഗമായ ആപ്ലിക്കേഷൻ സീരിയൽ നമ്പർ കമ്പനിയുമായി ബന്ധപ്പെടാൻ അംഗീകാരം ഉപയോഗിക്കാം.

തത്വത്തിൽ അംഗീകരിച്ചതും അംഗീകരിച്ചതും നിരസിച്ചതുമായ നിർദ്ദേശങ്ങളുടെ വിശദമായ വിലയിരുത്തൽ:

ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി വായ്പ അപേക്ഷകൾ പരിശോധിക്കും. കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ / രേഖകൾ ആവശ്യമാണെങ്കിൽ അത് ഉടൻ തന്നെ അപേക്ഷകനെ അറിയിക്കും.

അപേക്ഷ നിരസിക്കപ്പെടുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, ലോൺ അപേക്ഷകൻ ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ, പ്രധാന കാരണം/നിരസിക്കപ്പെടലിന് കാരണമായ കമ്പനി തീരുമാനം, കമ്പനി അറിയിക്കുന്നത് ആയിരിക്കും.

വായ്പാ മൂല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും/വ്യവസ്ഥകളും:

- കമ്പനി എല്ലാ അപേക്ഷകളിലും ശരിയായ ക്രെഡിറ്റ് വിലയിരുത്തൽ ഉറപ്പാക്കും. വിലയിരുത്തൽ കമ്പനിയുടെയും ക്രെഡിറ്റ് നയങ്ങളുടെയും നടപടികളുടെയും അനുബന്ധ നിയന്ത്രണ മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങളുടെയും അനുസൃതമായിരിക്കും.

കമ്പനി വായ്പാ നിർദ്ദേശത്തിന്റെ വിധി വായ്പയെടുക്കുന്നവനോട് അവൻ മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിൽ അനുമതി കത്ത് വഴി അറിയിക്കും. അനുമതി കത്ത് വായ്പയുടെ തുക, വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, അതിന്റെ അപേക്ഷാ രീതി, പ്രോസസിംഗ് ഫീസ് പോലുള്ള എല്ലാ മറ്റ് മുൻകൂട്ടി ചാർജുകൾ ഉൾപ്പെടെ, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉൾക്കൊള്ളണം. കമ്പനിയുടെ വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെട്ട എല്ലാ അനുബന്ധങ്ങളുടെ ഓരോ പകർപ്പും വായ്പകൾ അനുവദിക്കുമ്പോൾ/ വിതരണം ചെയ്യുമ്പോൾ എല്ലാ വായ്പക്കാരനും നൽകും, ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിൽ. അനുമതി കത്ത് / വായ്പാ കരാർ വായ്പയ്ക്ക് ബാധകമായ എല്ലാ ഫീസ്, ചാർജുകൾ എന്നിവയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളും. വൈകിയ തിരിച്ചടവിന് പിഴവായ്പയും മറ്റ് ചാർജുകളും വായ്പാ കരാറിൽ കട്ടിയുള്ള അക്ഷരത്തിൽ പരാമർശിക്കപ്പെടും.

- കമ്പനിയുടെ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും, അടക്കം വിതരണം ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന ചാർജുകൾ, മുൻകൂർ അടവ് ചാർജുകൾ, ചെക്ക് ബൗൻസ് ചാർജുകൾ, സ്വാപ്പ് ചാർജുകൾ, വൈകിയ അടവ് പിഴ എന്നിവയിൽ ഉണ്ടായ മാറ്റങ്ങൾ, ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നവനോട് അറിയിക്കണം. പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജുകളിലും ഉണ്ടായ മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ ബാധകമായിരിക്കുകയുള്ളൂ.
- കമ്പനിയുടെ കരാറിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ പണം തിരിച്ചു വിളിക്കുക/ വേഗത്തിലാക്കുക എന്ന തീരുമാനമുണ്ടാകുന്നത് കടം വാങ്ങുന്നവനുമായി നടത്തിയ കടം കരാറിന്റെ അനുസൃതമായിരിക്കണം.

- കടം കരാർ നടപ്പിലാക്കിയ ശേഷം, കടം കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് ഉപഭോക്താവിന് അവന്റെ രേഖകൾക്കായി നൽകപ്പെടും.
- ആവശ്യമായാൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിൽ ഒരു കരാർ നൽകപ്പെടും.
- കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ബാധ്യതകളും അടച്ചതോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ ബാക്കി തുക കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതോ ആയാൽ, കമ്പനി എല്ലാ സുരക്ഷകളും വിട്ടുനൽകും, എന്നാൽ കടം വാങ്ങുന്നവന്റെ പക്ഷം കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന മറ്റ് അവകാശങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ ലിയൻ എന്നിവയെ അടിസ്ഥാനമാക്കി. ഇത്തരത്തിലുള്ള സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം ഉപയോഗിക്കേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ, കടം വാങ്ങുന്നവനെ ബാക്കി അവകാശങ്ങൾക്കുള്ള മുഴുവൻ വിവരങ്ങളോടും, കമ്പനി ബന്ധപ്പെട്ട അവകാശം പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നത് വരെ സുരക്ഷകൾ കൈവശം വയ്ക്കാൻ അവകാശമുള്ള സാഹചര്യങ്ങളോടും കൂടി അറിയിക്കണം.
- കമ്പനി വായ്പാ കരാറിലെ നിബന്ധനകളിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കു പുറമെ കടം എടുക്കുന്നയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുകയില്ല (കടം എടുക്കുന്നയാൾ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിക്ക് അറിയിച്ചെടുത്താൽ ഒഴികെ).
- ബോറോവറിന്റെ വായ്പാ അക്കൗണ്ട് മാറ്റുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, കമ്പനിയുടെ എതിർപ്പു അപേക്ഷ സ്വീകരിച്ച തീയതിയിൽ നിന്ന് 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കപ്പെടും. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായ വ്യക്തമായ കരാറിന്റെ വ്യവസ്ഥകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ആയിരിക്കണം.

വായ്പ നിരക്കുകളും മറ്റ് നിരക്കുകളും

- കമ്പനിയുടെ ഉപഭോക്താവിന് ചാർജ്ജ് ചെയ്യുന്ന പലിശയെ വായ്പാ കരാർ ഉൾക്കൊള്ളണം കൂടാതെ മറ്റു ചാർജ്ജുകൾ വിതരണം ചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പ് ഉപഭോക്താവ് ഒപ്പ് വെക്കേണ്ടതാണ്.
- ഒരു വായ്പയുടെ പലിശ നിരക്ക് വായ്പയുടെ തുക, കാലാവധി, വായ്പയ്ക്കായി നൽകിയ സുരക്ഷ / കോലാറ്ററൽ, അപകടം മാനദണ്ഡങ്ങൾ, വിപണി സാഹചര്യങ്ങൾ, ഫണ്ടുകളുടെ ചെലവ് എന്നിവയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയാണ്. വായ്പകൾക്ക് സാധാരണയായി ബാധകമായ സൂചനാ പലിശ നിരക്ക് ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്.
- കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റ് പ്ലോട്ടിംഗ് റഫറൻസ് നിരക്കിലും സേവന ചാർജ്ജുകളിലും ഉണ്ടായ മാറ്റങ്ങൾക്കൊപ്പം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യപ്പെടും, ഇത് ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുകയുള്ളൂ.

കടങ്ങൾ വീണ്ടെടുക്കൽ

- കമ്പനി കടം ശേഖരണ ശ്രമങ്ങളിൽ ഏത് വ്യക്തിയോടും കടം വീഴ്ചയുള്ളവരുടെ കുടുംബാംഗങ്ങൾ, റഫറികൾ, സുഹൃത്തുക്കൾ എന്നിവരുടെ സ്വകാര്യതയിൽ ഇടപെടാൻ, പൊതുവിൽ അപമാനിക്കാൻ ഉദ്ദേശിച്ച പ്രവർത്തനങ്ങൾ, മൊബൈൽ അല്ലെങ്കിൽ സോഷ്യൽ മീഡിയ വഴി അനുപയോഗികമായ സന്ദേശങ്ങൾ അയയ്ക്കുക, ഭീഷണിപ്പെടുത്തുന്ന അല്ലെങ്കിൽ അനാമികമായ കോൾകൾ നടത്തുക, സ്ഥിരമായി തെറ്റായ, തെറ്റായ പ്രതിനിധീകരണങ്ങൾ നടത്തുക തുടങ്ങിയവയൊക്കെ ഉൾപ്പെടെ, കടം വീഴ്ചയുള്ളവരെ ഭീഷണിപ്പെടുത്തൽ അല്ലെങ്കിൽ ഉപദ്രവം നടത്താൻ ശ്രമം ചെയ്യുകയില്ല. കമ്പനിയുടെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ശേഖരണങ്ങൾ / പുനരുദ്ധാരണങ്ങൾക്കായി ബന്ധപ്പെടുന്ന ജീവനക്കാർ കമ്പനിയുടെയല്ലാ പെരുമാറ്റ കോഡുകൾ അനുസരിച്ച് പ്രവർത്തിക്കും. ഉപഭോക്താക്കളുമായി അനുയോജ്യമായ രീതിയിൽ ഇടപെടാൻ ജീവനക്കാർക്ക് ആവശ്യമായ പരിശീലനം നൽകുന്നതിൽ കമ്പനി ഉറപ്പു നൽകും.
- മൈക്രോ ഫിനാൻസ് വായ്പക്കാർക്ക് ലഭിച്ച വായ്പകൾക്കുള്ള ശേഖരണങ്ങൾ, വായ്പക്കാർ അവരുടെ കസ്റ്റം അടയ്ക്കാൻ സ്വതന്ത്രമായി അനുഭവപ്പെടുന്ന പൊതുസ്ഥലത്തിൽ നടത്തണം.
- ബോറോവറിന്റെ കേന്ദ്ര നിശ്ചിത സ്ഥലത്ത് 2 അല്ലെങ്കിൽ അതിലധികം തുടർച്ചയായ അവസരങ്ങളിൽ പ്രത്യക്ഷപ്പെടാൻ ബോറോവർ പരാജയപ്പെടുന്നുവെങ്കിൽ, ജീവനക്കാർ മൈക്രോ ഫിനാൻസ് ക്ലയന്റിന് നൽകിയ വായ്പകൾക്ക് വീണ്ടെടുക്കൽ നടത്താൻ ബോറോവറിന്റെ താമസസ്ഥലത്തോ അല്ലെങ്കിൽ ജോലി സ്ഥലത്തോ അനുവദിക്കപ്പെടും.

സ്വർണ്ണ ആഭരണങ്ങൾക്ക് എതിരായ വായ്പ

- കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് കാലാകാലങ്ങളിൽ അംഗീകരിക്കുന്ന സ്വർണ്ണ വായ്പ നയത്തിന് അനുസൃതമായി സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ ഈട് വായ്പ നൽകും.
- സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങളുടെ ഉടമസ്ഥാവകാശം തൃപ്തിപ്പെടുത്തുന്നതിന് കമ്പനി ഉചിതമായ ഒരു ആന്തരിക സംവിധാനങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കും.
- ആഭരണങ്ങളുടെ എല്ലാ പരിശോധനയും അപേക്ഷകന്റെ സാന്നിധ്യത്തിലായിരിക്കും നടക്കുക, അപേക്ഷകൻ തൃപ്തിപ്പെട്ടതിനുശേഷം അത്തരം ആഭരണങ്ങൾ സെക്യൂരിറ്റിയായി സ്വീകരിക്കും.
- സ്വീകരിക്കുന്ന ആഭരണങ്ങളുടെയും അവയുടെ സംഭരണത്തിന്റേയും കാര്യത്തിൽ കമ്പനി മതിയായ സുരക്ഷാ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കും.
- ഈടായി സ്വീകരിക്കുന്ന ആഭരണങ്ങൾ ഉചിതമായി ഇൻഷുർ ചെയ്തിരിക്കണം.
- വീഴ്ച സംഭവിച്ചാൽ, ആഭരണങ്ങൾ വിറ്റഴിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് കമ്പനി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മതിയായ നോട്ടീസ് നൽകും. അത്തരം ആഭരണങ്ങൾ വാങ്ങുന്നതിന് കമ്പനിയോ അതിലെ ജീവനക്കാരോ ബിസ്നസ്സുകൾ സമർപ്പിക്കില്ല.
- ലേല നടപടിക്രമങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച വിശദാംശങ്ങളും വായ്പാ കരാറിൽ വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

സുരക്ഷ തിരിച്ചെടുക്കൽ

കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള കരാർ/വായ്പ കരാറിൽ കമ്പനിക്ക് ഒരു ബിൽറ്റ്-ഇൻ റീ-പൊസഷൻ ക്ലോസ് ഉണ്ട്. വായ്പാ കരാറിൽ ഇനിപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുന്നു:

- കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിന് മുമ്പുള്ള അറിയിപ്പ് കാലയളവ്;
- നോട്ടീസ് കാലയളവ് ഒഴിവാക്കാവുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;
- സെക്യൂരിറ്റി കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം;
- സെക്യൂരിറ്റിയുടെ വിൽപ്പന/ലേലം നടത്തുന്നതിന് മുമ്പ് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അന്തിമ അവസരം നൽകുന്നതിനുള്ള വ്യവസ്ഥ;
- കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് വീണ്ടും കൈവശപ്പെടുത്തൽ നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം
- കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് തിരിച്ചെടുക്കൽ നടപടി ക്രമവും സെക്യൂരിറ്റിയുടെ വിൽപ്പന/ലേലം എന്നിവയ്ക്കുള്ള നടപടിക്രമവും.

മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാളോട് കമ്പനിയുടെ ജീവനക്കാരുടെയോ ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത വെണ്ടറുടെ ജീവനക്കാരുടെയോ അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിന് കമ്പനി ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും. അത്തരം അനുചിതമായ പെരുമാറ്റമുണ്ടായാൽ എന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമായ പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയ പ്രകാരം കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് പരാതി ഉന്നയിക്കാം. <https://www.hdbfs.com/customer-support> ".

പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയ

എല്ലാ വിഭാഗം ഉപഭോക്താക്കൾക്കും മികച്ച ഉപഭോക്തൃ സേവനം നൽകുന്നതിന്, പരാതികൾ വേഗത്തിലും ഫലപ്രദമായും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതും പ്രക്രിയകൾ മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള വേഗത്തിലുള്ള തീരുത്തൽ, പ്രതിരോധ നടപടികളും അത്യാവശ്യമാണ്.

ഇത് നേടിയെടുക്കുന്നതിനായി, ഉപഭോക്തൃ പരാതികളിൽ പ്രതികരിക്കുന്നതിനും / പരിഹരിക്കുന്നതിനും കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന സമയപരിധികൾ നിലനിർത്താൻ ശ്രമിക്കും:

#	പരാതിയുടെ സ്വഭാവം	പരിഹാരത്തിനായുള്ള പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളിലെ ടേൺ എറൗണ്ട് സമയം (TAT) (പോയിന്റ് 4 ഒഴികെ)
1	വായ്പാ കരാറുകളും വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതും	T+20
2	ഇളവ്/റിഫണ്ടുകൾ	T+20
3	പ്രീപേയ്മെന്റ് & ക്ലോഷർ രേഖകൾ	T+20
4	ഇൻഷുറൻസുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ	T+13
5	മറ്റുള്ളവ	T+20

കമ്പനിയുടെ ബിസിനസ്സ് ഇടപാട് നടക്കുന്ന ശാഖകളിലും സ്ഥലങ്ങളിലും, അവരുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി, താഴെ പറയുന്ന പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയ പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്:

- ഞങ്ങളുടെ ഔട്ട്സോഴ്സ് ചെയ്ത ഏജൻസികൾ നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ച് നിങ്ങൾക്ക് എന്തെങ്കിലും പരാതിയോ പരാതിയോ ഉണ്ടെങ്കിൽ, ദയവായി ഒരു ഇമെയിൽ (customer.support@hdbfs.com) വഴിയോ കത്ത് വഴിയോ ഞങ്ങളുടെ ബ്രാഞ്ച്/കസ്റ്റമർ സർവീസ് ടീമുമായി ബന്ധപ്പെടുക. താഴെയുള്ള ലിങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ പോർട്ടലിൽ നിങ്ങൾക്ക് നിങ്ങളുടെ പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്:

<https://www.hdbfs.com/customer-services/customer-support/feedback-form>

- ഞങ്ങളുടെ പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനെക്കുറിച്ചും പരാതികളുടെ വർദ്ധനവിനെക്കുറിച്ചുമുള്ള വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും ലഭ്യമാകും.
- ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ പരാതികളും ഇനിപ്പറയുന്ന രീതിയിൽ കൈകാര്യം ചെയ്യും:
 - ഒന്നാം ലെവൽ ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ/ഇൻ ചാർജ് /കസ്റ്റമർ സർവീസ് ടീം
 - അടുത്ത ലെവൽ കസ്റ്റമർ സർവീസ് മാനേജർ
 - അടുത്ത ലെവൽ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ
- ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ പരാതികളും രേഖപ്പെടുത്തുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്, എന്നാൽ പരാതികളൊന്നും പരിഹരിക്കപ്പെടാതെ കിടക്കുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ഉത്തരവാദിത്തപ്പെട്ട മുതിർന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥൻ ഫലപ്രദമായ നിരീക്ഷണ / പരാതി വർദ്ധിപ്പിക്കൽ സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കുകയും
- വേണം.10 ദിവസത്തിനു ശേഷവും പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടാതെ തുടരുകയാണെങ്കിൽ, നിങ്ങൾക്ക് ഒരു ഇ-മെയിൽ (gro@hdbfs.com) വഴിയോ ഒരു കത്ത് വഴിയോ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ സമീപിക്കാം.

ഇ-മെയിൽ വഴി ലഭിക്കുന്ന ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾക്ക് ഇ-മെയിൽ വഴി മാത്രമേ മറുപടി നൽകുകയുള്ളൂ.

- പരാതി താഴെ പറയുന്നവയിലേക്ക് അയക്കാം;

പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ (ഡിജിറ്റൽ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾക്ക്, ഫിൻടെക് സംബന്ധമായ കാര്യങ്ങൾ & ഡിജിറ്റൽ വായ്പ ആപ്ലികൾ)	പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ (ഡിജിറ്റൽ വായ്പ, ഫിൻടെക് സംബന്ധമായ കാര്യങ്ങൾ & ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ ആപ്ലികൾ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടവ ഒഴികെയുള്ള പരാതികൾക്ക്)
മിസ്സർ ഹരീഷ് കുമാർ എച്ച്ഡിബി ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് പുതിയ നമ്പർ: 128/4F, പഴയ നമ്പർ: ഡോർ നമ്പർ 53 എ, നാലാം നില എം. എൻ. ഓഫീസ് കോംപ്ലക്സ്, ഗ്രീംസ് റോഡ്, ചെന്നൈ - 600006 ടെലിഫോൺ - 044 42984542 ഇ-മെയിൽ: gro@hdbfs.com	മിസ്സർ ഹരീഷ് കുമാർ എച്ച്ഡിബി ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് പുതിയ നമ്പർ: 128/4F, പഴയ നമ്പർ: ഡോർ നമ്പർ 53 എ, നാലാം നില എം. എൻ. ഓഫീസ് കോംപ്ലക്സ്, ഗ്രീംസ് റോഡ്, ചെന്നൈ - 600006 ടെലിഫോൺ - 044 42984542 ഇ-മെയിൽ: gro@hdbfs.com

യൂണിറ്റിന് ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ പരാതികൾക്കും മതിയായ പരിഹാരം നൽകുന്നതിന് അവർ ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും.

- പരാതികൾ ഉചിതമായതും സമയബന്ധിതവുമായ രീതിയിൽ പരിഹരിക്കുകയും ഉപഭോക്താവിന് വിശദമായ ഉപദേശം നൽകുകയും വേണം. പരിഹാരത്തിന് സമയം ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, പരാതി അംഗീകരിച്ചുകൊണ്ട് ഒരു ഇടക്കാല പ്രതികരണം നൽകുന്നതാണ്.
- കമ്പനിയുടെ ആന്തരിക പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നിരസിക്കുന്ന എല്ലാ പരാതികളും അന്തിമ തീരുമാനത്തിനായി ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്വയമേവ കൈമാറും. ഇക്കാര്യത്തിൽ സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഓപ്പറേറ്റിംഗ് നടപടിക്രമം അനുസരിച്ച് ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യും.
- താഴെപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും ഒന്നോ അതിലധികമോ കാരണങ്ങളാൽ കമ്പനിക്കെതിരെ പരാതി നൽകുന്നയാൾക്ക് (സ്വയം അല്ലെങ്കിൽ തന്റെ അംഗീകൃത പ്രതിനിധി (അഡ്വക്കേറ്റ് ഒഴികെ) മുഖേന, നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനിയുടെ ബ്രാഞ്ച്/റജിസ്റ്റേർഡ് ഓഫീസ് ഏത് ഓംബുഡ്സ്മാനെതിരെയെന്നോ പരാതി നൽകുന്നത്, ആ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഇത് സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്:
- ഉപഭോക്താവ് നൽകുന്ന പോസ്റ്റ്-ഡേറ്റഡ് ചെക്കുകൾ ഹാജരാക്കാതിരിക്കുകയോ അമിതമായ കാലതാമസം വരുത്തുകയോ ചെയ്യുക;
 - അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക, വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, അത് പ്രയോഗിക്കുന്ന രീതി എന്നിവയുൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും രേഖാമൂലം അറിയിക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുന്നു;
 - അനുമതി കത്ത്/ അനുമതിയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ നൽകുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയോ നിരസിക്കുകയോ ചെയ്യുക;
 - കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ, അനുവദിച്ച നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും വരുത്തുന്ന നിർദ്ദിഷ്ട മാറ്റങ്ങളെക്കുറിച്ച് മതിയായ അറിയിപ്പ് നൽകുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയോ നിരസിക്കുകയോ ചെയ്യുക;
 - എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോൾ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് സെക്യൂരിറ്റിസ് രേഖകൾ നൽകുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയോ അമിതമായ കാലതാമസം വരുത്തുകയോ ചെയ്യുക;
 - കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കോ/ഉപഭോക്താവിനോ മതിയായ മുൻകൂർ അറിയിപ്പ് നൽകാതെ ചാർജുകൾ ഈടാക്കൽ;
 - കരാർ/വായ്പ കരാറിൽ നിയമപരമായി നടപ്പിലാക്കാവുന്ന ബിൽറ്റ്-ഇൻ റീപോസഷൻ ക്ലോസ് നൽകുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടൽ;

- viii. കരാർ/വായ്പാ കരാറിൽ സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുന്നത് (i) സെക്യൂരിറ്റി കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിന് മുമ്പുള്ള കാലയളവ്; (ii) നോട്ടീസ് കാലയളവ് ഒഴിവാക്കാവുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ; (iii) സെക്യൂരിറ്റി കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം; (iv) സെക്യൂരിറ്റിയുടെ വിൽപ്പന/ലേലം നടത്തുന്നതിന് മുമ്പ് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അന്തിമ അവസരം നൽകുന്നതിനുള്ള വ്യവസ്ഥ; (v) കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് തിരികെ കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം (vi) സെക്യൂരിറ്റിയുടെ വിൽപ്പന/ലേലം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം;
- ix. ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾക്ക് റിസർവ് ബാങ്ക് പുറപ്പെടുവിച്ച നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കാത്തത്;
- x. ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾക്കുള്ള ന്യായമായ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിലെ റിസർവ് ബാങ്ക് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളിലെ മറ്റ് വ്യവസ്ഥകൾ പാലിക്കാത്തത്

➤ നിങ്ങളുടെ പരാതി/തർക്കം ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ, നിങ്ങൾക്ക്

- <https://cms.rbi.org.in> എന്ന വിലാസത്തിൽ ആർബിറ്റ്രേഷനിൽ പരാതി നൽകുക.
- താഴെ പറയുന്ന വിലാസങ്ങളിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡിലും പരാതി ഫയൽ ചെയ്യാം:
സെൻട്രലൈസ്ഡ് രസീത് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ (CRPC)
റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ,
സെൻട്രൽ വിസ്റ്റ, സെക്ടർ 17
ചണ്ഡീഗഢ് - 160017

➤ <https://www.hdbfs.com/sites/default/files/customer-services/Form-of-Complaint.pdf> എന്ന വിലാസത്തിൽ ലഭ്യമായ ഫോർമാറ്റിൽ

- ഇൻഷുറൻസ് സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിങ്ങളുടെ പരാതി / പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടാതെ കിടക്കുകയാണെങ്കിൽ, ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറായ 155255 അല്ലെങ്കിൽ 1800 4254 732 എന്ന നമ്പറിൽ വിളിച്ച് IRDAI-യെ സമീപിക്കാം അല്ലെങ്കിൽ <http://igms.irda.gov.in> എന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ ഓൺലൈൻ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം.
- ഇൻഷുറൻസ് സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിങ്ങളുടെ പരാതിയുടെ പരിഹാരത്തിൽ നിങ്ങൾ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, നിങ്ങളുടെ പ്രശ്നം പരിഹരിക്കപ്പെടാതെ തുടരുകയാണെങ്കിൽ, പരിഹാരത്തിനായി ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.