न्याय्य पद्धती संहिता आणि तक्रार निवारण धोरण

(शेवटची सुधारणा 15 जुलै 2025 रोजी केली गेली आहे)

निष्पक्ष पद्धती संहिता

कर्जासाठीचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया:

क्रमांकित अर्ज फॉर्म देण्याची विनंती करणाऱ्या सर्व अर्जदारांना कंपनी तो वितरीत करेल. अर्ज फॉर्ममध्ये:

a) क्रेडिट मूल्यांकनासाठी आवश्यक असलेली माहिती मागितली जाईल.
b) अर्जदाराने अर्जासोबत सादर करावयाच्या कागदपत्रांची यादी दिली जाईल.
c) अर्जासोबत भरलेल्या कोणत्याही परत न करण्यायोग्य शुल्काची पावती दिली जाईल.

कर्जासाठीचा अर्ज मिळाल्याची पुष्टी:

अर्ज मिळाल्यानंतर कंपनी प्रत्येक कर्ज अर्जासाठी विहित नमुन्यात लेखी पोचपावती देईल. कर्ज अर्जांवर प्रक्रिया करण्याचा कालावधी अशा अर्जांच्या पोचपावतीमध्ये दर्शविला जाईल.

किमान कागदपत्रांसह आणि किमान क्रेडिट निकष पूर्ण करणारे सर्व वैध आणि प्राप्त झालेले अर्जाचा कर्ज मूळ प्रणालीमध्ये लॉग इन केले जातील. पोचपावतीचा भाग असलेला अर्जाचा अनुक्रमांक कंपनीशी पत्रव्यवहार करण्यासाठी वापरला जाऊ शकतो.

तत्वतः मान्यता मिळालेल्या आणि मंजूर झालेल्या/नाकारलेल्या प्रस्तावांचे तपशीलवार मूल्यांकन:

कर्ज अर्जांची वाजवी कालावधीमध्ये कंपनीकडून पडताळणी केली जाईल. जर अतिरिक्त तपशील / कागदपत्रे आवश्यक असतील तर ती अर्जदाराला ताबडतोब कळवेल.

जर अर्ज नाकारला गेला तर कर्ज अर्जदाराने विनंती केल्यास कंपनी योग्य विचार केल्यानंतर कर्ज अर्ज नाकारण्याचे मुख्य कारण / कारणे लेखी स्वरूपात कळवेल.

कर्ज मूल्यांकन आणि अटी / नियम:

- सर्व अर्जांवर योग्य क्रेडिट मूल्यांकन असल्याची कंपनी खात्री करेल. कंपनीची क्रेडिट धोरणे आणि प्रक्रिया आणि संबंधित नियामक मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार हे मूल्यांकन असेल.

  कर्जदाराला समजेल अशा भाषेमध्ये कर्ज प्रस्तावाचे भवितव्य मंजुरी पत्राद्वारे कंपनीकडून कर्जदाराला कळवले जाईल. या मंजुरी पत्रात कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर आणि अर्ज करण्याची पद्धत आणि प्रक्रिया शुल्क यासारख्या अटी आणि नियमांसह मंजूर केलेल्या कर्जाच्या रकमेचा समावेश असेल. कर्ज मंजूर करताना/वितरित करताना, कर्ज कराराची प्रत आणि कर्ज करारात नमूद केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांची, ग्राहकाला समजेल अशा भाषेतली एक प्रत कंपनी सर्व कर्जदारांना देईल. कर्ज मंजुरी पत्रात/करारात कर्जाला लागू असलेल्या शुल्काची आणि फीची सर्व माहिती समाविष्ट असेल. उशिरा परतफेडीसाठी लागू होणारे दंडात्मक व्याज आणि इतर शुल्क हे ठळक अक्षरात कर्ज करारात नमूद केले जातील.

- कर्जदार ग्राहकाला समजेल अशा भाषेमध्ये कर्ज वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, चेक बाउन्स शुल्क, स्वॅप शुल्क, उशिरा पेमेंटसाठीचे दंड इत्यादी अटी आणि नियमांमध्ये कोणताही बदल झाल्यास कंपनी त्याबद्दल सूचना देईल. व्याजदर आणि शुल्कातील हे बदल केवळ संभाव्यतेनुसारच लागू होतील.

- कंपनीच्या करारानुसार परतफेड करण्याचा / पेमेंट जलद करण्याचा किंवा कामगिरी करण्याचा निर्णय तिने कर्जदारासोबत केलेल्या कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.

- कर्ज करार अंमलात आल्यानंतर, कर्ज कराराची प्रत ग्राहकाला त्याच्या नोंदीसाठी दिली जाईल.

- गरज भासल्यास कर्जदाराला समजेल अशा स्थानिक भाषेत करार दिला जाईल.

- सर्व कर्जाची परतफेड केल्यानंतर किंवा कर्जदाराविरुद्ध असलेल्या कोणत्याही कायदेशीर हक्काच्या किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन असलेल्या कर्जाच्या थकीत रकमेची वसुली झाल्यावर कंपनी सर्व सिक्युरिटीज मुक्त करेल. जर अशा प्रकारच्या कर्जफेडीचा अधिकार वापरायचा असेल, तर उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याचे निराकरण / देय पूर्ण होईपर्यंत कंपनी कोणत्या अटींनुसार सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा अधिकार आहे याबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह माहिती कर्जदाराला दिली जाईल.

- कर्ज कराराच्या अटी आणि नियमांमध्ये दिलेल्या उद्देशांशिवाय (कर्जदाराने पूर्वी उघड न केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास आली नाही तर) कंपनी कर्जदाराच्या कारभारात हस्तक्षेप करणार नाही.

- कर्जदाराकडून कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, विनंती मिळाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत कंपनीची संमती किंवा अन्यथा आक्षेप कळवला जाईल. असे हस्तांतरण कायद्यानुसार पारदर्शक कराराच्या अटींनुसार केले जाईल.

<u>व्याजदर आणि इतर शुल्क</u>

- कर्ज करारामध्ये कंपनीने ग्राहकाला आकारलेल्या व्याजाचा समावेश असेल आणि कर्ज वितरणापूर्वी आकारलेले व्याज आणि इतर शुल्कांवर ग्राहकाला स्वाक्षरी करावी लागेल.

- कर्जाची रक्कम, त्याचा कालावधी, कर्जासाठी दिलेली सिक्युरिटीज / तारण, जोखीम मापदंड, बाजार परिस्थिती आणि निधीची किंमत याचा आधार घेत कर्जावरील व्याजदर ठरेल. कर्जावर सामान्यतः लागू होणारा सूचक व्याजदर आमच्या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे.

- फ्लोटिंग रेफरन्स रेट आणि सेवा शुल्कातील कोणत्याही सुधारणांसह कंपनीची वेबसाइट अपडेट केली जाईल जी केवळ संभाव्यतेसाठी प्रभावी असेल.

<u>कर्जांची वसुली</u>

a) कर्ज वसूल करताना कंपनी कोणत्याही व्यक्तीला तोंडी किंवा शारीरिकरित्या कोणत्याही प्रकारची धमकी देणार नाहीत किंवा त्याचा छळ करणार नाही, ज्यामध्ये कर्जदारांच्या कुटुंबातील सदस्यांना, मध्यस्थ आणि मित्रांना सार्वजनिकरित्या अपमानित करणे किंवा त्यांच्या गोपनीयतेमध्ये हस्तक्षेप करणे, मोबाईलवर किंवा सोशल मीडियाद्वारे अनुचित संदेश पाठवणे, सतत धमकी देणे आणि/किंवा निनावी कॉल करणे, खोटे आणि दिशाभूल करणारे निवेदन करणे इत्यादीं कृत्यांचा समावेश आहे. ग्राहकांशी भरणा करण्यासाठी/वसुलीसाठी संपर्क साधणारे कंपनीचे कर्मचारी कंपनीच्या आचारसंहितेनुसार काम करतील. ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत याची कंपनीने खात्री करावी.

b) मायक्रो फायनान्स कर्जदाराने घेतलेल्या कर्जाची वसुली कर्जदारांना कर्ज भरण्यास संकोच वाटणार नाही अश्या सामान्य ठिकाणी केली जाईल.

c) जर कर्जदार सलग दोन किंवा अधिक वेळा केंद्रीय नियुक्त ठिकाणी हजर राहिला नाही तरच कर्जदाराच्या निवासस्थानावर किंवा त्याच्या कामाच्या ठिकाणी, मायक्रो फायनान्स ग्राहकाने घेतलेल्या कर्जाची वसुली कर्मचाऱ्यांना करण्याची परवानगी असेल.

<u>सोन्याच्या दागिन्यांवर कर्ज</u>

- कंपनीच्या संचालक मंडळाने वेळोवेळी मंजूर केलेल्या सुवर्ण कर्ज धोरणानुसार सोन्याच्या दागिन्यांवर कर्ज दिले जाईल.
- सोन्याच्या दागिन्यांच्या मालकीची खात्री करण्यासाठी कंपनीद्वारा योग्य अंतर्गत प्रणाली लागू केली जाईल.
- दागिन्यांची सर्व तपासणी अर्जदाराच्या उपस्थितीत केली जाईल आणि अर्जदाराने योग्य ती खात्री केल्यानंतर असे दागिने सिक्युरिटीज म्हणून स्वीकारले जातील.
- मिळालेल्या दागिन्यांच्या आणि त्यांच्या साठवणुकीच्या बाबतीत कंपनी पुरेशी सुरक्षा उपाययोजना करेल.

- तारण म्हणून स्वीकारलेल्या दागिन्यांचा योग्य विमा उतरवला जाईल.
- कर्जाची परतफेड न झाल्यास, दागिन्यांची वासलात लावण्यापूर्वी कंपनी कर्जदाराला पुरेशी सूचना देईल. तसेच अशा दागिन्यांच्या खरेदीसाठी कंपनी किंवा तिचे कर्मचारी कोणत्याही प्रकारची बोली सादर करणार नाहीत.
- सदर कर्ज करारात लिलाव प्रक्रियेची माहिती देखील उघड केली जाईल.

<u>सिक्युरिटीजचा पुनर्ताबा</u>

कंपनीने कर्जदारासोबतच्या करारात/कर्ज करारात पुनर्ताबा कलम तयार केले आहे. कर्ज करारात खालील बाबींचा समावेश असेल:

- ताबा घेण्यापूर्वीचा सूचना कालावधी;
- सूचना कालावधी माफ करता येईल अशा परिस्थिती;
- सिक्युरिटी ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया;
- सिक्युरिटीची विक्री/लिलाव करण्यापूर्वी कर्जदाराला कर्ज परतफेड करण्याची अंतिम संधी देण्याची तरतूद;
- कर्जदाराला पुनर्ताबा देण्याची प्रक्रिया
- कर्जदाराला पुनर्ताबा देण्याची प्रक्रिया आणि सिक्युरिटीची विक्री/लिलाव करण्याची प्रक्रिया

मायक्रो फायनान्स कर्जांच्या बाबतीत, कंपनी तिच्या कर्मचाऱ्यांकडून किंवा तिच्या आउटसोर्स केलेल्या विक्रेत्याकडून कर्जदाराविरुद्ध केलेल्या अनुचित वर्तनासाठी जबाबदार असेल. अशा कोणत्याही अनुचित वर्तनाच्या बाबतीत, https://www.hdbfs.com/customer-support वर उपलब्ध असलेल्या तक्रार निवारण प्रक्रियेनुसार कर्जदार तक्रार करू शकतो.

तक्रार निवारण प्रक्रिया

सर्व प्रकारच्या ग्राहकांना उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करण्यासाठी तक्रारींचे जलद आणि प्रभावीपणे निराकरण करणे तसेच प्रक्रिया सुधारण्यासाठी त्वरित सुधारणात्मक आणि प्रतिबंधात्मक कृती करणे आवश्यक आहे.

हे साध्य करण्यासाठी, ग्राहकांच्या तक्रारींना उत्तर देण्यासाठी / त्यांचे निराकरण करण्यासाठी कंपनी खालील टर्नअराउंड टाइम फ्रेम राखण्याचा प्रयत्न करेल:

#	तक्रारीचे स्वरूप	कामाच्या दिवसांमध्ये निराकरणासाठी टर्न अराउंड टाइम (TAT) (पॉईंट 4 वगळून)
1	कर्ज करार आणि कर्जाशी संबंधित	T + 20
2	माफी/परतावा	T + 20
3	पूर्वभरणा आणि क्लोजर दस्तऐवज	T + 20
4	विम्याशी संबंधित तक्रार	T + 13
5	इतर	T + 20

ग्राहकांच्या हितासाठी, कंपनीचा व्यवसाय त्यांच्या ग्राहकांच्या फायद्यासाठी ज्या शाखांमध्ये / ठिकाणी केला जातो तिथे तक्रार निवारण प्रक्रिया खालीलप्रमाणे प्रदर्शित केली जाईल:

➢ आमची उत्पादने आणि सेवांबद्दल किंवा आमच्या आउटसोर्स केलेल्या एजन्सींद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांबद्दल तुमची तक्रार किंवा समस्या असल्यास, कृपया आमच्या शाखा/ग्राहक सेवा टीमशी ईमेल (customer.support@hdbfs.com) किंवा पत्राद्वारे संपर्क साधा. तुम्ही तुमची तक्रार आमच्या पोर्टलवर खालील लिंकवर देखील नोंदवू शकता:
https://www.hdbfs.com/customer-services/customer-support/feedback-form

➢ आमच्या सर्व कार्यालयांमध्ये आमच्या तक्रारी हाताळणी आणि तक्रारींच्या वाढीबद्दल माहिती उपलब्ध असेल.
➢ प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारी खालीलप्रमाणे हाताळल्या जातील:
  - प्रथम स्तर — शाखा व्यवस्थापक/प्रभारी/ग्राहक सेवा पथक
  - पुढील स्तर — ग्राहक सेवा व्यवस्थापक
  - पुढील स्तर — तक्रार निवारण अधिकारी

- कंपनीने सर्व तक्रारी नोंदवल्या आहेत आणि त्यांचे निराकरण केले आहे याची खात्री करावी, परंतु जबाबदार वरिष्ठ अधिकाऱ्यांकडे प्रभावी देखरेख / वाढ यंत्रणा देखील सुनिश्चित करावी जेणेकरून कोणतीही तक्रार निराकरण न होता राहणार नाही याची खात्री होईल.

- जर 10 दिवसांनंतरही तक्रार निराकरण झाली नाही, तर तुम्ही तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांशी ई-मेल (gro@hdbfs.com) किंवा पत्राद्वारे संपर्क साधू शकता.

  ई-मेलद्वारे प्राप्त झालेल्या ग्राहकांच्या तक्रारींचे उत्तर फक्त ई-मेलद्वारेच दिले जाईल.

- तुम्ही यांना लिहू शकता:

तक्रार निवारण अधिकारी (डिजिटल कर्ज, फिनटेकशी संबंधित बाबी आणि डिजिटल कर्ज ॲप्सशी संबंधित तक्रारींसाठी)	**तक्रार निवारण अधिकारी (डिजिटल कर्ज, फिनटेकशी संबंधित बाबी आणि डिजिटल कर्ज ॲप्सशी संबंधित तक्रारींव्यतिरिक्त इतर तक्रारींसाठी)**
श्री. हरीश कुमार HDB फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड नवीन क्रमांक: 128/4F, जुना क्रमांक: दरवाजा क्रमांक 53 A, चौथा मजला M. N. ऑफिस कॉम्प्लेक्स, ग्रीम्स रोड, चेन्नई - 600006 टेलिफोन - 044 42984542 ईमेल: gro@hdbfs.com	श्री. हरीश कुमार HDB फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड नवीन क्रमांक: 128/4F, जुना क्रमांक: दरवाजा क्रमांक 53 A, चौथा मजला M. N. ऑफिस कॉम्प्लेक्स, ग्रीम्स रोड, चेन्नई - 600006 टेलिफोन - 044 42984542 ईमेल: gro@hdbfs.com

त्यांच्याद्वारे प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारींचे पुरेसे निराकरण करण्याची जबाबदारी सदर युनिटची असेल.

- ग्राहकांना सविस्तर सल्ला देऊन आणि कालबद्ध पद्धतीने तक्रारींचे योग्य निराकरण केले जाईल. जर निराकरणासाठी वेळ हवा असेल तर, तक्रारीची दखल घेऊन अंतरिम प्रतिसाद जारी केला जाईल.

- कंपनीच्या अंतर्गत तक्रार निवारण यंत्रणेने अंशतः किंवा पूर्णपणे नाकारलेल्या सर्व तक्रारी अंतिम निर्णयासाठी अंतर्गत लोकायुक्तकडे स्वयंचलितपणे पाठवल्या जातील. अंतर्गत लोकायुक्त या संदर्भात मानक कार्यप्रणालीनुसार तक्रारी हाताळतील.

- तक्रारदार (स्वतः किंवा त्याच्या अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे (वकिलाव्यतिरिक्त)) खाली नमूद केलेल्या कोणत्याही एका किंवा अधिक कारणांसाठी ज्याच्या अधिकारक्षेत्रात नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनीची शाखा/नोंदणीकृत कार्यालय आहे अशा NBFC लोकायुक्तांकडे कंपनीविरुद्ध तक्रार करू शकतो:

  i. ग्राहकाने प्रदान केलेले पोस्ट-डेटेड चेक सादर करण्यात अयशस्वी किंवा अवाजवी विलंब होणे;
  ii. ग्राहकाने प्रदान केलेले पोस्ट-डेटेड चेक सादर करण्यात अयशस्वी किंवा अवाजवी विलंब होणे;
  iii. मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर आणि अर्ज करण्याची पद्धत यासह अटी आणि नियमांसह लेखी स्वरूपात कळविण्यात अयशस्वी होणे;
  iv. स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत मंजुरी पत्र/मंजुरीचे अटी आणि शर्ती प्रदान करण्यात अयशस्वी होणे किंवा नकार देणे;
  v. कर्जदाराला समजेल अशा स्थानिक भाषेत मंजूर अटी आणि नियमांमध्ये प्रस्तावित बदलांवर पुरेशी सूचना देण्यात अयशस्वी किंवा नकार;
  vi. सर्व कर्जाची परतफेड करताना कर्जदाराला सिक्युरिटीज कागदपत्रे देण्यात अयशस्वी होणे किंवा अवाजवी विलंब होणे;
  vii. कर्जदाराला/ग्राहकाला पुरेशी पूर्वसूचना न देता शुल्क आकारणे;

viii. करार/कर्ज करारात कायदेशीररित्या लागू करण्यायोग्य अंगभूत जप्ती कलम प्रदान करण्यात अयशस्वी होणे;
ix. करार/कर्ज करारात पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यात सदर बाबींमध्ये अयशस्वी ठरणे (i) सिक्युरिटीज घेण्यापूर्वीचा सूचना कालावधी; (ii) सूचना कालावधी माफ करता येईल अशा परिस्थिती; (iii) सिक्युरिटीज ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया; (iv) सिक्युरिटीची विक्री/लिलाव करण्यापूर्वी कर्जदाराला कर्ज परतफेड करण्याची अंतिम संधी देण्याची तरतूद; (v) कर्जदाराला पुनर्ताबा देण्याची प्रक्रिया (vi) कर्जदाराला पुनर्ताबा देण्याची प्रक्रिया आणि सिक्युरिटीची विक्री/लिलाव करण्याची प्रक्रिया
x. रिझर्व्ह बँकेने बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांना दिलेल्या निर्देशांचे पालन न करणे;
xi. बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी उचित व्यवहार संहिता वरील रिझर्व्ह बँकेच्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन न करणे

- जर तुमच्या तक्रारीचे/वादाचे एका महिन्याच्या आत निराकरण केले गेले नाही तर, तुम्ही

  - RBI च्या https://cms.rbi.org.in या संकेतस्थळावर तक्रार दाखल करू शकता.
  - प्रत्यक्ष स्वरूपात देखील तक्रार दाखल करू शकता:
    'केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र (CRPC)'
    भारतीय रिझर्व्ह बँक,
    सेंट्रल व्हिस्टा, सेक्टर 17
    चंदीगड - 160017

- https://www.hdbfs.com/sites/default/files/customer-services/Form-of-Complaint.pdf येथे उपलब्ध असलेल्या फॉरमॅट मध्ये जर विमा सेवांशी संबंधित तुमच्या तक्रारीचे / समस्येचे निराकरण झाले नाही तर तुम्ही टोल फ्री क्रमांक 155255 किंवा 1800 4254 732 वर कॉल करून IRDAI शी संपर्क साधू शकता किंवा http://bimabharosa.irdai.gov.in या वेबसाइटवर ऑनलाइन तक्रार नोंदवू शकता.

- जर तुम्ही तुमच्या विमा सेवांशी संबंधित तक्रारीच्या निराकरणावर समाधानी नसल्यास आणि तुमची समस्या निराकरण झाले नसल्यास तुम्ही निवारणासाठी विमा लोकायुक्ताकडे जाऊ शकता.