યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા
અને
ફરીયાદ નિવારણ નિતિ

(અંતિમ સુધારો ૧૬ એપ્રિલ, ૨૦૨૫)

યોગ્ય વ્યવહાર સંહીતા

લોન માટેની અરજી અને તેની પ્રક્રિયા

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

(એ) ક્રેડીટ 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 નિર્ધારીત 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 ક્રેડીટ 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 મંજુર/નામંજુર 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 વિચારણ કર્યા પછી કે જેના કારણે લોન અરજીઓ નકારવામાં આવી છે.

લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો/નિયમો :–

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

કંપની લોન લેનારને મંજુરીપત્ર ધ્વારા લોનની દરખાસ્તનું ભાવિ ઉધાર લેનાર ધ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં જણાવશે. મંજુરી પત્રમાં વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેની અરજી કરવાની કાર્યરીતી અને પ્રોસેસીંગ ફી જેવા અન્ય તમામ ચાર્જીસ સહીત નિયમો અને શરતો સાથે મંજુર કરાયેલ લોનની રકમનો સમાવેશ થશે. કંપની લોનની મંજુરી આપતી વખતે લોનના કરારમાં દર્શાવવામાં આવેલ દરેક બિડાણની નકલ સાથે લોન કરારની નકલ ગ્રાહકને સમજાય તેવી ભાષામાં લોન લેનારને આપવામાં આવશે. મંજુર 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 રેકોર્ડર્સ 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 સિકયોરીટીઝ રીલીઝ કરશે. જો સેટઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય તો બાકીના દાવાઓ અને સંબંધીત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની કઈ શરતોને આધીન સિકયોરીટીઝ

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 ધ્વારા 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.

<u>વ્યાજ દર અને અન્ય ચાર્જીસ</u>

- લોન કરાર કંપની ધ્વારા ગ્રાહક પાસેથી વસુલવામાં આવતા વ્યાજને આવરી લે છે અને વ્યાજ અને અન્ય ચાર્જની ચુકવણી પહેલા ગ્રાહક ધ્વારા હસ્તાક્ષર કરાવવામાં આવશે.
- લોન પરનો વ્યાજ દર, લોનની રકમ, મુદત, સિકયોરીટી/ 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 ફલોટીંગ રેફરનસ રેટ અને સર્વિસ ચાર્જમાં કોઈપણ સુધારા સાથે અપડેટ કરવામાં આવશે. જે માત્ર અમુક સંજોગોમાં અસરકારક રહેશે.

<u>લોનની વસુલાત</u>

(એ) કંપનીઓના લોનની વસુલાતમાં કોઈપણ વ્યકિત 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 સોશ્યલ મીડીયા ધ્વારા

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 ધ્વારા ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે તેમની પાસે શિક્ષિણ સ્ટાફ મૌજુદ છે.

(બી) માઈક્રો ફાયનાન્સ લોન લેનારાઓ માટે હપ્તા ભરવા તથા કલેકશન 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 મંજુરી આપવામાં આવશે. જો લોન લેનાર બે કે તેથી વધુ વખત નિયુકત થયેલ જગ્યાએ હાજર રહેવામાં નિષ્ફળ જાય.

<u>ગોલ્ડ જવેલરી સામે લોન</u>

- ગોલ્ડ જવેલરી સામે લોન કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડીરેકટર્સ ધ્વારા સમયાંતરે મંજુર કરવામાં આવેલ ગોલ્ડ લોન પોલીસીના અનુસંધાનમાં આપવામાં આવશે.
- સોનાના દાગીનાની માલીકી અંગે કંપની યોગ્ય આંતરિક પ્રણાલી અમલમાં મુકશે.
- જવેલરીની તમામ તપાસ અરજદારની હાજરીમાં થશે અને અરજદાર ધ્વારા યોગ્ય સંતોષ થયા પછી આવા દાગીનાની સિકયોરીટી પેટે સ્વીકારવામાં આવશે.
- કંપની સિકયોરીટી પેટે પ્રાપ્ત થયેલી જવેલરી અને તેના સ્ટોરેજના સંદર્ભમાં પર્યાપ્ત સુરક્ષાના પગલા લેશે.
- કોલેટરલ તરીકે સ્વીકૃત જવેલરીનો યોગ્ય વીમો લેવામાં આવશે.
- ડીફોલ્ટરના 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 મુદાઓને આવરી લે છે.

- કબજો લેતા પહેલા નોટીસનો સમયગાળો
- એવા સંજોગો કે જેમાં નોટીસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે.
- સિકયોરીટી પેટે આપેલ મિલકત પર કબજો લેવાની પ્રક્રિયા
- સિકયોરીટીના વેચાણ/હરાજી પહેલા લોનની ચુકવણી માટે લોન લેનારને અંતિમ તક આપવા અંગેની જોગવાઈ
- લોન લેનારને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા
- સિકયોરીટી 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 ટાઈમ (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 જયાં વ્યવહાર કરવામાં આવે છે તે શાખાઓ/સ્થળો પર નીચે મુજબની વિગતો પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

- જો તમને અમારી આઉટ સોર્સ એજન્સીઓ ધ્વારા પુરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ સહિત અમારી સેવાઓ વિશે કોઈ ફરીયાદ અથવા તકરાર હોય તો કૃપા કરીને અમારી શાખ/ગ્રાહક સેવા ટીમનો ઈ–મેઈલ(customer.support@hdbfs.com)ધ્વારા અથવા પત્ર ધ્વારા 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
- અમારી ફરીયાદના સંચાલન તથા તે અંગેની માહિતી અમારી તમામ ઓફીસોમાં ઉપલબ્ધ રહેશે.
- પ્રાપ્ત થયલી 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 આવ્યુ છે. પરંતુ જવાબદાર વરિષ્ઠ કાર્યકારીને અસરકારક દેખરેખ/વધારાની પધ્ધતિ 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 ધ્વારા ફરીયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકો છો.
- જો ગ્રાહક ધ્વારા ઈ–મેઈલ પર ફરીયાદ કરવામાં આવેલ હશે તો તેનો જવાબ પણ ફકત ઈ–મેઈલ ધ્વારા આપવામાં આવશે.
- તમે પત્ર મોકલી શકો છો.

ફરીયાદ નિવારણ અધિકારી (ડીજીટલ ધિરાણ, ફિનટેક સંબંધીત બાબતો અને ડીજીટલ ધિરાણ અરજીઓ સંબંધીત ફરીયાદો માટે)	ફરીયાદ નિવારણ અીધકારી (ડીજીટલ ધિરાણ, ફિનટેક સંબંધીત બાબતો અને ડીજીટલ 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 કોમ્પલેક્ષ, ગ્રીમ્સ રોડ, ચેન્નાઈ–૬૦૦૦૦૬ ટેલીફોન નં. ૦૪૪ ૪૨૯૮૫૪૨ 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 કોમ્પલેક્ષ, ગ્રીમ્સ રોડ, ચેન્નાઈ–૬૦૦૦૦૬ ટેલીફોન નં. ૦૪૪ ૪૨૯૮૪૫૪૨ 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 સમયબધ્ધ રીતે નિરાકરણ કરવામાં આવશે. જો રીઝોલ્યુશનને સમયની જરૂર હોય તો ફરીયાદને સ્વીકારીને વચગાળાનો પ્રતિભાવ આપવામાં આવશે.
- કંપનીના આંતરીક ફરીયાદ નિવારણ તંત્ર ધ્વારા આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે નકારી કાઢવામાં આવેલી બધી ફરીયાદો અંતિમ નિર્ણય માટે આંતરીક

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

- નીચે દર્શાવેલ કોઈપણ એક કે તેથી વધુ આધારો પર કંપની વિરૂધ્ધ ફરીયાદ ફરીયાદકર્તા પોતે અથવા તેના અધિકૃત પ્રતિનિધિ (એડવોકેટ સિવાય) એનબીએફસી ઓમ્બડમેનને જેમના અધિકાર ક્ષેત્રમાં નોન બેંકીંગ ફાયનાન્સીયલ કંપનીની શાખા/રજીસ્ટર્ડ ઓફીસ વિરૂધ્ધ ફરીયાદ કરવામાં આવી છે કે જે ત્યાં સ્થિત છે ત્યાં ફરીયાદ કરી શકે છે.

૧. ગ્રાહક ધ્વારા પુરી પાડવામાં આવેલ પોસ્ટ ડેટેડ ચેકની રજુઆતમાં બિન પ્રસ્તુતિ અથવા અતિશય વિલંબ.

૨. લેખિતમાં જણાવવામાં નિષ્ફળતા, વાર્ષિક વ્યાજદર અને તેની અરજીની પધ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સાથે મંજુર કરાયેલ લોનની રકમ.

૩. સ્થાનિક ભાષામાં લોન લેનાર ધ્વારા સમજાતિ ભાષામાઅ મંજુરીપત્ર/ મંજુરીની શરતનો આપવામાં નિષ્ફળતા અથવા ઈન્કાર.

૪. લોન લેનાર ધ્વારા સમજાય તે રીતે સ્થાનિક ભાષામાં મંજુર નિયમો અને શરતોમાં પ્રસ્તાવિક ફેરફારો કરવા પર પુરતી સુચના આપવામાં નિષ્ફળતા અથવા ઈન્કાર.

૫. તમામ લેણી રકમની ચુકવણી કર્યા બાદ પણ લોન લેનારને સિકયોરીટીઝ દસ્તાવેજો પરત કરવામાં નિષ્ફળતા અથવા અતિશય વિલંબ.

૬. લોન લેનાર/ ગ્રાહકને પૂર્વ સુચના આપ્યા વિના ચાર્જ વસુલવા.

૭. વિલ કોન્ટ્રાકટર/લોન એગ્રીમેન્ટમાં કાયદેસર રીતે લાગુ પડી શકે તેવી બિલ્ડ ઈન રી–પઝેશનની કલમ દર્શાવવામાં નિષ્ફળતા.

૮. સંબંધિત લોન કરારમાં પારદર્શિતાની ખાતરી કરવામાં નિષ્ફળતા (એ) સિકયોરીટીનો કબજો લેતા પહેલા નોટીસનો સમયગાળો, (બી) સંજોગો કે જેમાં નોટીસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે. (સી) સિકયોરીટી પેટે આપેલ મિલકત કબજો લેવાની પ્રક્રિયા, (ડી) સિકયોરીટીના વેચાણ/હરાજી પહેલા લોનની ચુકવણી માટે લોન લેનારને અંતિમ તક આપવા અંગેની જોગવાઈ,

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

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

૧૦. નોન–બેંકીંગ ફાયનાન્સીયલ કંપનીઓ માટે યોય વ્યવહાર સંહીતા પર રીઝર્વ બેંકની માર્ગદર્શીકાની 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 ઈન્ડીયા,
    સેન્ટ્રલ વીસ્તા, સેકટર–૧૭,
    ચંદીગઢ–૧૬૦૦૧૭

https://www.hdbfs.com/sites/default/files/customer-services/Form-of-Complaint.pdf ના ઉપર જરૂરી ફોર્મેટમાં

- જો વીમા સેવાઓને લગત તમારી ફરીયાદ/તકરાર વણ ઉકેલાયેલી હે તો તમો ટોલ ફી નંબર પર કોલ કરીને આઈઆરડીએઆઈ નો સંપર્ક કરી શકો છો. ટોલ ફી નંબર : ૧૫૫૨૫૫ અથવા ૧૮૦૦ ૪૨૫૪ ૭૩૨ અથવા તમે વેબસાઈટ http://igms.irda.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 ઓમ્બડમેનનો સંપર્ક કરી શકો છો.