



યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા
અને
ફરીયાદ નિવારણ નિતિ

(અંતિમ સુધારો 15 એપ્રિલ, 2026)

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 મેળવવી
(બી) દસ્તાવેજોનું લિસ્ટ કે જે દસ્તાવેજો અરજી સાથે આપવાના રહેશે.
(સી) અરજી સાથે ચૂકવવામાં આવેલ બિનપરતાવપાત્ર 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 જણાવવામાં આવશે.

દરેક માન્ય અને સંપૂર્ણ માહિતી ન્યૂનતમ દસ્તાવેજો અને ન્યૂનતમ ક્રેડિટ માપદંડોની વિગત મેળવ્યા બાદ લોનની સિસ્ટમમાં લોન ક્રમ વહી શકશે. અરજીનો ક્રમાંક કે જે સ્વીકૃતિનો ભાગ છે તેનો ઉપયોગ કંપની સાથે પત્રવ્યવહાર કરવા માટે થાય છે.

સૈદ્ધાંતિક 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 દ્વારા લોનની દરખાસ્તનું ભૌતિક ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં જણાવશે. મંજૂરી પત્રમાં વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેની અરજી કરવાની કાર્યરીતિ અને પ્રોસેસીંગ ફી જેવા અન્ય તમામ આર્થિક માહિતી નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમનો સમાવેશ થશે. કંપની લોનની મંજૂરી આપતી વખતે લોન કરારમાં દર્શાવવામાં આવેલ દરેક વિગતોની નકલ સાથે લોન કરારની નકલ ગ્રાહકને સમજી શકાય તેવી ભાષામાં લોન લેનારને આપવામાં આવશે. મંજૂર પત્ર/ લોન કરારમાં લોનને લાગુ પડતી ફી અને રકમની તમામ વિગતો હશે.

ડિલે પેમેન્ટ માટે વ્યાજનો દંડ અને અન્ય ચાર્જીસનો લોન કરારમાં બોલ્ડ અક્ષરોમાં ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.

- કંપની લોન લેનારને એવી ભાષામાં નોટિસ આપશે કે જે ગ્રાહકને સમજી શકાય જેમાં તેના નિયમો અને શરતોમાં થતો ફેરફાર, ડિસ્બર્સમેન્ટ શિડ્યુલ, વ્યાજ દર, સર્વિસ ચાર્જ, પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જ, ચેક બાઉન્સ ચાર્જ, સ્ટેમ્પ ચાર્જ, લેટ પેમેન્ટ પેનલ્ટી વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. વ્યાજ દરમાં ફેરફાર અને ચાર્જીસ સંભવિત રીતે અસરકારક રહેશે.
- કંપનીના નિર્ણયો રોકવા/ ઝડપી ચૂકવણી અથવા કરારમાં દર્શાવેલ વિગતો લોન કરાર સાથે સુસંગત હોવી જોઈએ.
- એકવાર લોન કરાર પૂર્ણ થઈ ગયા બાદ તેની નકલ ગ્રાહકને તેના રેકૉર્ડ માટે આપવામાં આવશે.
- જો જરૂરી હોય તો, ઉધાર લેનારને અંગ્રેજી અથવા ભારતીય સ્થાનિક ભાષામાં સમજાય તે રીતે કરાર આપવામાં આવશે.
- કંપની તમામ લેણી રકમ અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત 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 સંબંધિત વિનંતી સામે કંપનીને કોઈ સંમતિ અથવા અન્યત્ર રીતે વાંધો હોય તો આવા કિસ્સામાં વિનંતી કરવામાં આવ્યા તારીખથી 21 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 આધારિત રહેશે. લોન પર સામાન્ય રીતે લાગુ સુચક વ્યાજ દર કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.
- કંપનીની વેબસાઇટ પર ફ્લોટીંગ રેફરન્સ રેટ અને સર્વિસ ચાર્જમાં કોઈપણ સુધારા સાથે અપડેટ કરવામાં આવશે. જે માત્ર અમુક સંજોગોમાં અસરકારક રહેશે.

લોનની વસૂલાત

(એ) કંપનીઓના લોનની વસૂલાતમાં કોઈપણ વ્યક્તિ સામે મૌખિક કે શારીરિક રીતે લોન વસૂલાત 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 મોબાઇલ ઉપર અથવા સોશયલ મીડિયા દ્વારા અયોગ્ય મેસેજ મોકલવામાં ધમકી આપી અને/અથવા અનામી કોલ કરવાથી સતત ખોટી અને ગેરમાર્ગે દોરનારી રજૂઆત કરવાનો વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. કંપનીના કર્મચારીઓ જે વસૂલાત 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) માઇક્રો ફાઇનાન્સ લોન લેનારાઓ માટે હપ્તા ભરવા તથા કલેક્શન માટે સામાન્ય જગ્યાએ કરવામાં આવશે. જેથી તેઓ સરળતાથી વાતચીત કરી શકે.

(સી) કર્મચારીઓને માઇક્રો ફાઇનાન્સ 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 જ્વેલરી સામે લોન

- ગોલ્ડ જ્વેલરી સામે લોન કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા સમયાનંતરે મંજૂર કરવામાં આવેલ ગોલ્ડ લોન પોલિસીના અનુસંધાનમાં આપવામાં આવશે.
- સોનાના દાગીનાની માલિકી અંગે કંપની યોગ્ય આંતરિક પ્રણાલી અમલમાં મુકશે.
- જ્વેલરીની તમામ તપાસ અરજદારની હાજરીમાં થશે અને અરજદાર દ્વારા યોગ્ય સંતોષ થયા પછી આવા દાગીનાની સિક્યોરીટી પેટે સ્વીકારવામાં આવશે.
- કંપની સિક્યોરીટી પેટે પ્રાપ્ત થયેલી જ્વેલરી અને તેના સ્ટોરેજના સંદર્ભમાં પર્યાપ્ત સુરક્ષાના પગલાં લેશે.
- કોલેટસ્ટ્રલ તરીકે સ્વીકૃત જ્વેલરીનો યોગ્ય વીમો લેવામાં આવશે.
- ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં, કંપની જ્વેલરીની હરાજી પહેલાં, લોન લેનારને પુરતી સૂચના આપશે. કંપની અથવા તેના કર્મચારીઓ આવી જ્વેલરીની ખરીદી માટે કોઈ બાંહેધરી આપશે નહીં.
- લોન કરારમાં હરાજી પ્રક્રિયા સંબંધિત વિગતો પણ જાહેર કરશે.

શરતોનો કબજો

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

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

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

ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા

ફરિયાદોનું 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.

#	ફરિયાદનો પ્રકાર	રિસોલ્યુશન માટે કામકાજના દિવસોમાં ટર્ન અરાઉન્ડ ટાઈમ (ટીએટી) (પોઈન્ટ નં. 4 સિવાય)
1	લોન કરાર અને લોન સંબંધીત	ટી + 20
	માફી/રીફંડ	ટી + 20
	પ્રીપેમેન્ટ અને ક્લોઝર દસ્તાવેજો	ટી + 13
	અન્ય	ટી + 20

ફરિયાદ 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 પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ સહિત અમારી સેવાઓ વિશે કોઈ ફરિયાદ 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 ફરિયાદ નોંધાવી શકો છો. <https://www.hdbfs.com/customer-services/customer-support/feedback-form>

- અમારી ફરિયાદના સંચાલન તથા તે અંગેની માહિતી અમારી તમામ ઓફિસોમાં ઉપલબ્ધ રહેશે.
- પ્રાપ્ત થયેલી તમામ ફરિયાદો નીચે મુજબ હાથ ધરવામાં આવશે.
પ્રથમ સ્તર :- બ્રાંચ મેનેજર/ઇન્ચાર્જ/ગ્રાહક સેવાકીય
પછીનું સ્તર :- ગ્રાહક સેવા અધિકાર/કર્મચારી
પછીનું સ્તર :- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી
- કંપનીએ સુનિશ્ચિત કરશે કે પ્રાપ્ત થયેલી તમામ ફરિયાદોને રેકૉર્ડ કરવામાં આવી છે અને તેનું નિરાકરણ કરવામાં આવ્યું છે. પરંતુ જવાબદાર વરિષ્ઠ કાર્યકારીને અસરકારક દેખરેખ/વધારાની પદ્ધતિ પણ સુનિશ્ચિત કરશે. જેથી કરીને કોઈપણ ફરિયાદ પણ ઉકેલાયેલી ન રહે અને તેની ખાતરી કરી શકાય.
- જો 10 દિવસ પછી પણ ફરિયાદ પણ ઉકેલાયેલી રહે તો તમે ઈ-મેઈલ (gro@hdbfs.com) ઉપર અથવા પત્ર દ્વારા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકો છો.
- જો ગ્રાહક દ્વારા ઈ-મેઈલ પર ફરિયાદ કરવામાં આવેલ હશે તો તેનો જવાબ પણ ફક્ત ઈ-મેઈલ દ્વારા આપવામાં આવશે.
- તમે પત્ર મોકલી શકો છો.

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (ડીજિટલ ધિરાણ, ફિનટેક સંબંધિત બાબતો અને ડીજિટલ ધિરાણ અરજીઓ સંબંધિત ફરિયાદો માટે)	ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (ડીજિટલ ધિરાણ, ફિનટેક સંબંધિત બાબતો અને ડીજિટલ ધિરાણ અરજીઓ સિવાયની ફરિયાદો માટે)
શ્રી હરીશ કુમાર એચડીબી ફાયનાન્સીયલ સર્વીસીસ લીમિટેડ, નવો નંબર : 128/4એફ, જૂનો નંબર : ડોર નં. 53-એ, ચોથા માળે, એમ.એન. ઓફીસ કોમ્પ્લેક્સ, ગ્રીન્સ રોડ, ચેન્નાઈ-600006	શ્રી હરીશ કુમાર એચડીબી ફાયનાન્સીયલ સર્વીસીસ લીમિટેડ, નવો નંબર : 128/4એફ, જૂનો નંબર : ડોર નં. 53-એ, ચોથા માળે, એમ.એન. ઓફીસ કોમ્પ્લેક્સ, ગ્રીન્સ રોડ, ચેન્નાઈ-600006

ટેલીફોન નં. 044 4298542	ટેલીફોન નં. 044 42984542
ઈ-મેઈલ : gro@hdbfs.com	ઈ-મેઈલ : gro@hdbfs.com

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

- ફરિયાદોનો વિગતવાર સલાહ સાથે યોગ્ય અને સમયબદ્ધ રીતે નિરાકરણ કરવામાં આવશે. જો રીઝોલ્યુશનને સમયની જરૂર હોય તો ફરિયાદને સ્વીકારીને વચગાળાનો પ્રતિભાવ આપવામાં આવશે.
 - કંપનીના આંતરીક ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર દ્વારા આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે નકારી કાઢવામાં આવેલી બધી ફરિયાદો અંતિમ નિર્ણય માટે આંતરીક ઓમ્બ્સમેન પાસે આપમેળે મોકલવામાં આવશે. આંતરીક ઓમ્બ્સમેન આ સંદર્ભમાં સ્ટાન્ડર્ડ ઓપરેટીંગ પ્રોસીજર મુજબ ફરિયાદોનું સંચાલન કરશે.
 - નીચે દર્શાવેલ કોઈપણ એક કે તેથી વધુ આધારો પર કંપની વિરૂદ્ધ ફરિયાદ ફરિયાદકર્તા પોતે અથવા તેના અધિકૃત પ્રતિનિધિ (એડવોકેટ સિવાય) એનબીએફસી ઓમ્બ્સમેનને જેમના અધિકાર ક્ષેત્રમાં નોન બેંકીંગ ફાયનાન્સીયલ કંપનીની શાખા/રજીસ્ટર્ડ ઓફીસ વિરૂદ્ધ ફરિયાદ કરવામાં આવી છે કે જે ત્યાં સ્થિત છે ત્યાં ફરિયાદ કરી શકે છે.
1. ગ્રાહક દ્વારા પુરી પાડવામાં આવેલ પોસ્ટ ડેટેડ ચેકની રજુઆતમાં બિન પ્રસ્તુતિ અથવા અતિશય વિલંબ.
 2. લેખિતમાં જણાવવામાં નિષ્ફળતા, વાર્ષિક વ્યાજદર અને તેની અરજીની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ.
 3. સ્થાનિક ભાષામાં લોન લેનાર દ્વારા સમજાતિ ભાષામાઅ મંજૂરીપત્ર/મંજૂરીની શરતનો આપવામાં નિષ્ફળતા અથવા ઈન્કાર.
 4. લોન લેનાર દ્વારા સમજાય તે રીતે સ્થાનિક ભાષામાં મંજૂર નિયમો અને શરતોમાં પ્રસ્તાવિક ફેરફારો કરવા પર પુરતી સુચના આપવામાં નિષ્ફળતા અથવા ઈન્કાર.
 5. તમામ લેણી રકમની ચુકવણી કર્યા બાદ પણ લોન લેનારને સિક્યોરીટીઝ દસ્તાવેજો પરત કરવામાં નિષ્ફળતા અથવા અતિશય વિલંબ.
 6. લોન લેનાર/ ગ્રાહકને પૂર્વ સુચના આપ્યા વિના ચાર્જ વસુલવા.
 7. વિલ કોન્ટ્રાક્ટર/લોન એગ્રીમેન્ટમાં કાયદેસર રીતે લાગુ પડી શકે તેવી બિલ્ડ ઈન રી-પરફેક્શનની કલમ દર્શાવવામાં નિષ્ફળતા.
 8. 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/હરાજ પહેલા લોનની ચુકવણી માટે લોન લેનારને અંતિમ તક આપવા અંગેની જોગવાઈ, (ઈ) લોન લેનારને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા, (એફ) સિક્યોરીટી પેટે આપેલ મિલકતના વેચાણ/હરાજ માટેની પ્રક્રિયા.

9. નોન બેંકીંગ ફાયનાન્સીયલ કંપનીઓ દ્વારા રીઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરવામાં આવેલા નિર્દેશોનું પાલન ન કરવું
 10. નોન-બેંકીંગ ફાયનાન્સીયલ કંપનીઓ માટે યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા પર રીઝર્વ બેંકની માર્ગદર્શિકાની અન્ય કોઈપણ જોગવાઈઓનું પાલન ન કરવું.
- જો તમારી ફરિયાદ/ તકરારનું એક મહીનાની અંદર નિવારણ ન થાય તો તમે નીચે જણાવેલા ઠેકાણે અપીલ કરી શકો છો.
 - <https://cms.rbi.org.in>. પર ઓનલાઈન તે ફરિયાદ
 - ફરિયાદ શારીરિક રીતે પણ ફાઈલ કરી શકાય છે.સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રીસીપ્ટ અને પ્રોસેસીંગ સેન્ટર (સીઆરપીસી),
રીઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા,
સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, સેક્ટર-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 ફ્રી નંબર પર કોલ કરીને આઈઆરડીએઆઈ નો સંપર્ક કરી શકો છો. ટોલ ફ્રી નંબર : 155255 અથવા 1800 4254 732 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 ઓમ્બડમેનનો સંપર્ક કરી શકો છો