



उचित व्यवहार संहिता और शिकायत निवारण नीति

(अंतिम बार 16 अप्रैल 2025 को अपडेट किया गया)

उचित व्यवहार संहिता

लोन के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया:

कंपनी उन सभी आवेदकों को क्रमांकित आवेदन फॉर्म जारी करेगी जो इसकी मांग करेंगे। आवेदन फॉर्म इस प्रकार होगा:

- ऐसी जानकारी मांगी जाएगी जो क्रेडिट अप्रेज़ल के लिए आवश्यक हो।
- उन दस्तावेज़ों की सूची दी जाएगी जो आवेदक को आवेदन के साथ जमा करने होंगे
- आवेदन के साथ भुगतान की गई किसी भी गैर-वापसी योग्य शुल्क की रसीद दी जाएगी

लोन आवेदन की प्राप्ति की पुष्टि:

कंपनी हर लोन आवेदन की प्राप्ति पर तय फॉर्म में तुरंत लिखित स्वीकृति जारी करेगी। ऐसे आवेदनों की स्वीकृति में यह दर्शाया जाएगा कि लोन आवेदन कितने समय में प्रोसेस किया जाएगा।

न्यूनतम दस्तावेज़ों के साथ प्राप्त सभी वैध और पूरे लोन आवेदन, जो न्यूनतम क्रेडिट मानदंडों को पूरा करते हैं, उन्हें लोन ओरिजिनेशन सिस्टम में लॉग किया जाएगा। स्वीकृति का हिस्सा होने वाला आवेदन सीरियल नंबर कंपनी से पत्राचार के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है।

सैद्धांतिक रूप से अनुमोदित और स्वीकृत/अस्वीकृत प्रस्तावों का विस्तृत मूल्यांकन:

कंपनी लोन आवेदनों का उचित समय में सत्यापन करेगी। यदि अतिरिक्त जानकारी/दस्तावेज़ों की आवश्यकता होगी, तो आवेदक को तुरंत सूचित किया जाएगा।

यदि आवेदन अस्वीकार कर दिया जाता है, तो कंपनी लोन आवेदक द्वारा अनुरोध किए जाने पर लिखित रूप में मुख्य कारण/वह कारण बताएगी, जिसके कारण उचित विचार-विमर्श के बाद कंपनी की राय में लोन आवेदनों को अस्वीकृत कर दिया गया है।

लोन मूल्यांकन और शर्तें /नियम:

- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी आवेदनों का उचित क्रेडिट मूल्यांकन हो। यह मूल्यांकन कंपनी की क्रेडिट नीतियों, प्रक्रियाओं और संबंधित नियामक दिशानिर्देशों के हिसाब से होगा।

कंपनी लोन प्रस्ताव की स्थिति को उधारकर्ता को उनकी समझ में आने वाली भाषा में स्वीकृति पत्र के माध्यम से सूचित करेगी। स्वीकृति पत्र में स्वीकृत लोन राशि के साथ-साथ शर्तें और नियम शामिल होंगे, जिनमें वार्षिक ब्याज दर, उसकी गणना का तरीका और प्रोसेसिंग शुल्क जैसे सभी अन्य अग्रिम शुल्क शामिल होंगे। कंपनी लोन स्वीकृति/राशि जारी करते समय उधारकर्ता को समझ आने वाली भाषा में लोन समझौते की कॉपी और समझौते में बताई गई सभी संलग्न दस्तावेज़ों की कॉपी सभी लोन लेने वालों को प्रदान करेगी। स्वीकृति पत्र/लोन समझौता लोन पर लागू सभी शुल्कों और चार्ज का विवरण

देगा। देर से भुगतान करने पर लागू दंडात्मक ब्याज और अन्य शुल्क लोन समझौते में बोल्ड अक्षरों में लिखे जाएंगे।

- कंपनी उधारकर्ता को समझ आने वाली भाषा में लोन लेने वाले को लोन की शर्तों और नियमों में किसी भी बदलाव की सूचना देगी, जिसमें भुगतान अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, अग्रिम भुगतान शुल्क, चेक बाउंस शुल्क, स्वैप शुल्क, देर से भुगतान करने पर दंड आदि शामिल हैं। ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव सिर्फ भविष्य के लिए प्रभावी होंगे।
- कंपनी का भुगतान की मांग करने या अनुबंध के तहत काम को जल्दी पूरा कराने का फैसला उधारकर्ता के साथ किए गए लोन समझौते के हिसाब से होगा।
- लोन समझौता एक्ज़िक्यूट हो जाने के बाद, उसकी एक कॉपी ग्राहक को उनके रिकॉर्ड के लिए प्रदान की जाएगी।
- यदि आवश्यक हुआ, तो लोन लेने वाले को उनकी समझ की स्थानीय भाषा में लोन समझौता प्रदान किया जाएगा।
- कंपनी सभी बकाया राशि के भुगतान या लोन की बकाया राशि की प्राप्ति पर सभी सिक्योरिटीज़ जारी कर देगी, बशर्ते कि कंपनी को लोन लेने वाले के खिलाफ किसी अन्य वैध दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार प्राप्त न हो। यदि ऐसा समायोजन अधिकार इस्तेमाल किया जाना है, तो लोन लेने वाले को इसके बारे में सूचित किया जाएगा, जिसमें शेष दावों का पूरा विवरण और वे शर्तें शामिल होंगी जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे के निपटारे/भुगतान तक सिक्योरिटीज़ को अपने पास रखने के लिए अधिकृत होगी।
- कंपनी, लोन समझौते की शर्तों और नियमों में उल्लेखित उद्देश्यों को छोड़कर, लोन लेने वाले के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी (जब तक कि कंपनी के संज्ञान में कोई नई जानकारी न आए जो पहले लोन लेने वाले के द्वारा नहीं बताई गई हो)।
- यदि लोन लेने वाले से लोन अकाउंट ट्रांसफर करने का अनुरोध प्राप्त होता है, तो कंपनी अपनी सहमति या आपत्ति, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के अंदर सूचित करेगी। ऐसा ट्रांसफर, ट्रांसफ़रेंट अनुबंधीय शर्तों और कानून के हिसाब से होगा।

ब्याज दर और अन्य शुल्क

- लोन समझौते में कंपनी द्वारा ग्राहक से वसूली जाने वाली ब्याज दर शामिल होगी, और ब्याज और अन्य शुल्कों को ग्राहक द्वारा लोन राशि जारी करने से पहले हस्ताक्षरित किया जाएगा।
- लोन पर ब्याज दर, लोन राशि, अवधि, लोन के लिए प्रदान की गई सिक्योरिटी/गिरवी, जोखिम मानदंड, मार्केट की स्थिति और फंड की लागत पर आधारित होगी। लोन पर सामान्य रूप से लागू संभावित ब्याज दर हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध है।

- कंपनी की वेबसाइट पर फ्लोटिंग रेफरेंस रेट और सेवा शुल्क में किसी भी संशोधन को अपडेट किया जाएगा, जो सिर्फ भविष्य में लागू होंगे।

लोन की रिकवरी

- a. कंपनी लोन की रिकवरी के लिए किसी भी व्यक्ति को मानसिक या शारीरिक रूप से धमकाने या उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जिसमें सार्वजनिक अपमान करने वाले कृत्य, लोन लेने वालों के परिवार के सदस्यों, रेफरेंस और दोस्तों की निजता में हस्तक्षेप, मोबाइल या सोशल मीडिया पर गलत मैसेज भेजना, धमकाना या गुमनाम कॉल करना, लगातार झूठे और भ्रामक दावे करना शामिल हैं। कंपनी के स्टाफ जो कलेक्शन/रिकवरी के लिए ग्राहकों से संपर्क करते हैं, वे कंपनी के आचार संहिता के अनुसार काम करेंगे। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि स्टाफ को ग्राहकों से उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षण दिया गया हो।
- b. माइक्रो फाइनेंस, लोन लेने वाले का कलेक्शन ऐसी जगह किया जाएगा जहां वह अपनी किश्तें आराम से चुका सके।
- c. यदि माइक्रो फाइनेंस लोन लेने वाला 2 या उससे ज्यादा बार तय केंद्रीय स्थान पर नहीं आते हैं, तो ही स्टाफ उनकी रिकवरी उसके निवास या कार्य स्थल पर कर सकेंगे।

गोल्ड की ज्वैलरी के बदले लोन

- गोल्ड की ज्वैलरी के बदले लोन कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा समय-समय पर स्वीकृत गोल्ड लोन नीति के हिसाब से दिया जाएगा।
- कंपनी गोल्ड की ज्वैलरी के मालिकाना हक की पुष्टि के लिए उचित आंतरिक प्रणाली लागू करेगी।
- सभी ज्वैलरी का परीक्षण आवेदक की उपस्थिति में किया जाएगा और आवेदक की संतुष्टि के बाद ही ज्वैलरी को सिक्योरिटी के रूप में स्वीकार किया जाएगा।
- कंपनी प्राप्त ज्वैलरी और उनके स्टोरेज के संबंध में उचित सिक्योरिटी उपाय करेगी।
- गिरवी रखी गई ज्वैलरी का उचित बीमा कराया जाएगा।
- डिफॉल्ट की स्थिति में, कंपनी ज्वैलरी से पहले उधारकर्ता को उचित सूचना देगी। कंपनी या उसके कर्मचारी ऐसी ज्वैलरी की खरीद के लिए कोई बोली नहीं लगाएंगे।
- लोन समझौते में नीलामी प्रक्रिया के संबंध में विवरण भी शामिल होगा।

सिक्योरिटी की वापसी

कंपनी के लोन समझौते में लोन लेने वाले के साथ सिक्योरिटी की वापसी का प्रावधान शामिल है। लोन समझौते में निम्न पॉइंट्स शामिल होंगे:

- मालिकाना हक लेने से पहले नोटिस की अवधि;
- वे परिस्थितियां जिनमें नोटिस अवधि माफ़ की जा सकती है;
- सिक्योरिटी को अपने मालिकाना हक में लेने की प्रक्रिया;
- सिक्योरिटी की बिक्री/नीलामी से पहले लोन लेने वाले को लोन चुकाने का अंतिम मौका देने का प्रावधान;
- लोन लेने वाले को सिक्योरिटी वापस देने की प्रक्रिया
- लोन लेने वाले को सिक्योरिटी वापस देने की प्रक्रिया और सिक्योरिटी की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया

माइक्रोफाइनेंस लोन के संबंध में, कंपनी अपने स्टाफ या आउटसोर्स वेंडर के कर्मचारियों के किसी भी गलत व्यवहार के लिए जिम्मेदार होगी। ऐसे किसी भी मामले में, लोन लेने वाले <https://www.hdbfs.com/customer-support> पर उपलब्ध शिकायत निवारण प्रक्रिया के हिसाब से शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

शिकायत निवारण प्रक्रिया

शिकायतों का तुरंत और प्रभावी समाधान, साथ ही साथ प्रक्रियाओं में सुधार के लिए त्वी से होने वाले सुधारात्मक और निवारक उपाय, सभी ग्राहक वर्गों को बेहतरीन सेवा प्रदान करने के लिए आवश्यक हैं।

इस लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए, कंपनी ग्राहक शिकायतों के जवाब/समाधान के लिए निम्नलिखित समय सीमा का पालन करेगी :

#	शिकायत का प्रकार	समाधान के लिए कार्य दिवसों में टर्नअराउंड टाइम (TAT) (पॉइंट 4 को छोड़कर)
1	लोन समझौते और लोन से संबंधित	T + 20
2	छूट/रिफंड	T + 20
3	पूर्व भुगतान और समापन दस्तावेज	T + 20
4	बीमा से संबंधित शिकायत	T + 13
5	अन्य	T + 20

ग्राहकों के लाभ के लिए, नीचे दी गई शिकायत निवारण प्रक्रिया कंपनी की उन शाखाओं / जगहों पर प्रदर्शित की जाएगी जहां कंपनी का बिज़नेस चलता है:

- यदि आपको हमारे प्रोडक्ट्स और सेवाओं, जिसमें हमारी आउटसोर्स एजेंसियों द्वारा दी गई सेवाएं भी शामिल हैं, के बारे में कोई शिकायत या समस्या है, तो कृपया हमारी शाखा/ग्राहक सेवा टीम से ईमेल (customer.support@hdbfs.com) या पत्र के माध्यम से संपर्क करें। आप नीचे दिए गए लिंक से हमारे पोर्टल पर भी शिकायत दर्ज करा सकते हैं:

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

- हमारे सभी कार्यालयों में शिकायत निवारण और शिकायतों के समाधान की प्रक्रिया की जानकारी उपलब्ध होगी।
- प्राप्त सभी शिकायतों को निम्नानुसार निपटाया जाएगा:
 - पहला लेवल शाखा के मैनेजर/प्रभारी/ग्राहक सेवा टीम
 - अगला लेवल ग्राहक सेवा से जुड़े मैनेजर
 - अगला लेवल शिकायत निवारण अधिकारी
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी प्राप्त शिकायतों को दर्ज किया जाए और उनका समाधान किया जाए। साथ ही, यह भी सुनिश्चित करेगी कि वरिष्ठ अधिकारी के समक्ष प्रभावी निगरानी और शिकायतों के निराकरण के लिए उपयुक्त एस्कलेशन प्रक्रिया हो, ताकि कोई भी शिकायत अनसुलझी न रहे।
- यदि शिकायत 10 दिनों के अंदर भी हल नहीं होती है, तो आप शिकायत निवारण अधिकारी से ईमेल (gro@hdbfs.com) या पत्र के माध्यम से संपर्क कर सकते हैं।
- ईमेल के माध्यम से प्राप्त ग्राहक शिकायतों का जवाब सिर्फ ईमेल के माध्यम से ही दिया जाएगा।
- आप यहां लिख सकते हैं:

शिकायत निवारण अधिकारी	शिकायत निवारण अधिकारी
(डिजिटल लोन, फिनटेक संबंधित मामलों और डिजिटल लोन ऐप्स से जुड़ी शिकायतों के लिए)	(डिजिटल लोन, फिनटेक से जुड़े मामलों और डिजिटल लोन ऐप्स से संबंधित शिकायतों को छोड़कर अन्य सभी शिकायतों के लिए)
श्री हरीश कुमार HDB फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड नया नंबर: 128/4F, पुराना नंबर: दरवाजा नंबर 53 A, 4वीं मंजिल M. N. ऑफिस कॉम्प्लेक्स, ग्रिम्स रोड, चेन्नई - 600006 टेलीफोन - 044 42984542 ई-मेल: gro@hdbfs.com	श्री हरीश कुमार HDB फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड नया नंबर: 128/4F, पुराना नंबर: दरवाजा नंबर 53 A, 4वीं मंजिल M. N. ऑफिस कॉम्प्लेक्स, ग्रिम्स रोड, चेन्नई - 600006 टेलीफोन - 044 42984542 ई-मेल: gro@hdbfs.com

यूनिट अपनी ओर प्राप्त सभी बढ़ी हुई शिकायतों का उचित समाधान प्रदान करने के लिए जिम्मेदार होगी।

- शिकायतों को उचित और समयबद्ध तरीके से ग्राहक को विस्तृत सलाह के साथ निपटाया जाएगा। यदि समाधान में समय लगेगा, तो शिकायत की प्राप्ति की पुष्टि करते हुए अस्थायी जवाब दिया जाएगा।

- कंपनी की आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली द्वारा आंशिक या पूरे तरीके से अस्वीकृत सभी शिकायतें ऑटोमैटिक रूप से अंतिम फैसले के लिए आंतरिक शिकायत निवारण अधिकारी के पास भेजी जाएंगी। आंतरिक शिकायत निवारण अधिकारी इस संबंध में मानक संचालन प्रक्रिया के हिसाब से शिकायतों का निपटारा करेंगे।

- कंपनी के खिलाफ नीचे बताए गए किसी एक या अधिक आधारों पर शिकायतकर्ता (खुद या अपने अधिकृत प्रतिनिधि (वकील के अलावा) उस NBFC शिकायत निवारण अधिकारी के पास शिकायत कर सकता है, जिसके क्षेत्राधिकार में शिकायत की गई गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी की शाखा/रजिस्टर्ड ऑफिस स्थित है:
 - i. ग्राहक द्वारा दिए गए पोस्ट-डेटेड चेकों को प्रस्तुत न करना या अत्यधिक देरी से प्रस्तुत करना;
 - ii. लिखित में लोन स्वीकृत राशि, शर्तें और नियम, वार्षिक ब्याज दर और उसके लागू करने का तरीका नहीं बताना;
 - iii. स्वीकृति पत्र/स्वीकृति की शर्तें स्थानीय भाषा या लोन लेने वाले की समझ की भाषा में न देना या देने से इंकार करना;
 - iv. स्वीकृत शर्तों और नियमों में प्रस्तावित बदलावों के बारे में लोन लेने वाले की समझ की स्थानीय भाषा में उचित सूचना न देना या देने से इंकार करना;
 - v. सभी बकाया चुकाने पर सिक्योरिटी से जुड़े दस्तावेज़, लोन लेने वाले को न देने या अत्यधिक देरी करने की स्थिति;
 - vi. लोन लेने वाले/ग्राहक को पूर्व में उचित सूचना दिए बिना शुल्क लगाना;
 - vii. अनुबंध/लोन समझौते में कानूनी रूप से लागू वापिस प्रावधान न देना;
 - viii. अनुबंध/लोन समझौते में निम्नलिखित बातों की ट्रांसपैरेंसी सुनिश्चित न करना: (i) सिक्योरिटी मालिकाना हक में लेने से पहले नोटिस अवधि; (ii) किन परिस्थितियों में नोटिस अवधि माफ की जा सकती है; (iii) सिक्योरिटी मालिकाना हक में लेने की प्रक्रिया; (iv) सिक्योरिटी की बिक्री/नीलामी से पहले लोन लेने वाले को अंतिम मौका देने का प्रावधान; (v) लोन लेने वाले को वापसी देने की प्रक्रिया; और (vi) सिक्योरिटी की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया;
 - ix. गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों को रिज़र्व बैंक द्वारा जारी निर्देशों का पालन न करना;
 - x. गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए रिज़र्व बैंक के उचित व्यवहार संहिता दिशानिर्देशों के किसी भी अन्य प्रावधान का पालन न करना

- यदि आपकी शिकायत / विवाद एक महीने के अंदर न सुलझे, तो आप एक आवेदन यहां दायर कर सकते हैं
 - <https://cms.rbi.org.in> पर RBI के पास शिकायत।
 - शिकायत फ़िज़िकल तौर पर भी दर्ज कराई जा सकती है:

‘सेंट्रलाइज्ड रिसीप्ट एंड प्रोसेसिंग सेंटर (CRPC)’
रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया,
सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17
चंडीगढ़ - 160017

- <https://www.hdbfs.com/sites/default/files/customer-services/Form-of-Complaint.pdf> पर उपलब्ध फॉर्म में
- यदि बीमा सेवाओं से संबंधित आपकी शिकायत / समस्या का समाधान नहीं होता है, तो आप टोल फ्री नंबर 155255 या 1800 4254 732 पर IRDAI से संपर्क कर सकते हैं या <http://igms.irda.gov.in> वेबसाइट पर ऑनलाइन शिकायत दर्ज कर सकते हैं।
- यदि आप अपनी बीमा की सेवाओं से संबंधित शिकायत के समाधान से संतुष्ट नहीं हैं और आपकी समस्या अनसुलझी रहती है, तो आप शिकायत निवारण के लिए इंश्योरेंस से जुड़े शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं।