



निष्पक्ष व्यवहार संहिता और शिकायत निवारण नीति

(अंतिम संशोधन: 15 अप्रैल, 2026)

निष्पक्ष व्यवहार संहिता

ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया:

कंपनी अनुरोध करने वाले सभी आवेदकों को क्रमांकित आवेदन पत्र जारी करेगी। आवेदन पत्र में यह शामिल होगा:

- क. क्रेडिट मूल्यांकन के लिए महत्वपूर्ण जानकारी प्राप्त करें।
- ख. उन दस्तावेजों की सूची प्रदान करें जिन्हें आवेदक को आवेदन के साथ जमा करना होगा।
- ग. आवेदन के साथ भुगतान की गई किसी भी गैर-वापसी योग्य फीस की पुष्टि करें।

ऋण आवेदन हेतु पावती:

कंपनी आवेदन प्राप्त होने पर निर्धारित प्रारूप में प्रत्येक ऋण आवेदन के लिए तुरंत एक लिखित पावती जारी करेगी। ऋण आवेदनों को संसाधित करने की समय-सीमा ऐसे आवेदनों की पावती में इंगित की जाएगी।

न्यूनतम दस्तावेजों के साथ प्राप्त सभी वैध और पूर्ण आवेदन, जो न्यूनतम क्रेडिट मानदंडों को पूरा करते हैं, उन्हें ऋण उत्पत्ति प्रणाली में दर्ज किया जाएगा। पावती का हिस्सा रहे आवेदन क्रमांक का उपयोग कंपनी के साथ पत्राचार करने के लिए किया जा सकता है।

सिद्धांत रूप में स्वीकृत और अनुमोदित/अस्वीकृत किए गए प्रस्तावों का विस्तृत मूल्यांकन:

कंपनी ऋण आवेदनों का सत्यापन उचित समय-सीमा के भीतर करेगी। यदि अतिरिक्त विवरण/दस्तावेजों की आवश्यकता होती है, तो वह आवेदक को तुरंत सूचित करेगी।

यदि आवेदन अस्वीकृत हो जाता है, तो कंपनी, ऋण आवेदक द्वारा अनुरोध किए जाने पर, लिखित रूप में मुख्य कारण/कारणों की जानकारी देगी, जो उचित विचार-विमर्श के बाद कंपनी की राय में ऋण आवेदन को अस्वीकृत करने का कारण बने हैं।

ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें:

- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी आवेदनों पर उचित क्रेडिट मूल्यांकन हो। यह मूल्यांकन कंपनी की क्रेडिट नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ-साथ प्रासंगिक नियामक दिशानिर्देशों के अनुरूप होगा।

कंपनी एक मंजूरी पत्र के माध्यम से ऋण प्रस्ताव के परिणाम (स्वीकृति या अस्वीकृति) को उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में बताएगी। मंजूरी पत्र में मंजूर की गई ऋण राशि के साथ-साथ नियम और शर्तें शामिल होंगी, जिनमें वार्षिक ब्याज दर और उसके अनुप्रयोग की विधि, तथा प्रोसेसिंग फीस जैसे सभी अन्य अग्रिम शुल्क शामिल होंगे। कंपनी सभी उधारकर्ताओं को ऋण की मंजूरी/वितरण के समय ऋण समझौते की एक प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते में उद्धृत प्रत्येक संलग्नक की एक प्रति ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में प्रदान करेगी। मंजूरी पत्र/ऋण समझौते में ऋण पर लागू होने वाली सभी फीस और शुल्कों का पूरा विवरण शामिल होगा। विलंबित पुनर्भुगतान के लिए जुर्माना ब्याज और अन्य शुल्क ऋण समझौते में मोटे अक्षरों में उल्लिखित होंगे।

- कंपनी ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को सूचना देगी, जिसमें वितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क, चेक बाउंस शुल्क, स्वेप शुल्क, विलंब भुगतान जुर्माना आदि शामिल हैं। ब्याज दरों और शुल्कों में कोई भी बदलाव केवल भविष्य की तारीख से प्रभावी होगा।
- कंपनी का समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने का निर्णय, उधारकर्ता के साथ किए गए ऋण समझौते के अनुरूप होगा।

- एक बार ऋण समझौता निष्पादित हो जाने के बाद, ग्राहक के रिकॉर्ड के लिए ऋण समझौते की एक प्रति उसे दी जाएगी।
- यदि आवश्यक हो, तो उधारकर्ता को अंग्रेज़ी या उसकी समझ में आने वाली स्थानीय भाषा में एक समझौता पत्र दिया जाएगा।
- कंपनी सभी बकाया राशि का पुनर्भुगतान होने पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली होने पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी, बशर्ते कि उधारकर्ता के विरुद्ध कंपनी के पास किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या धारणाधिकार न हो। यदि इस प्रकार के समायोजित करने के अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के पूर्ण विवरण के साथ सूचित किया जाएगा जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे के निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को रखने की हकदार है।
- कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले से प्रकट नहीं की गई नई जानकारी कंपनी के ध्यान में नहीं आती), उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी।
- उधारकर्ता से उधार खाता स्थानांतरित करने के अनुरोध की प्राप्ति की स्थिति में, कंपनी की सहमति या आपत्ति अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर बता दी जाएगी। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

ब्याज दर और अन्य शुल्क

- ऋण समझौते में कंपनी द्वारा ग्राहक से लिया जाने वाला ब्याज और अन्य शुल्क शामिल होने चाहिए, और वितरण से पहले ग्राहक द्वारा इन पर हस्ताक्षर किए जाने चाहिए।
- ऋण पर ब्याज दर ऋण राशि, अवधि, ऋण के लिए प्रदान की गई प्रतिभूति/संपार्श्विक, जोखिम मानकों, बाजार की स्थितियों और फंड की लागत पर आधारित होगी। ऋणों पर सामान्य रूप से लागू सांकेतिक ब्याज दर हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध है।
- कंपनी की वेबसाइट को फ्लोटिंग संदर्भ दर और सेवा शुल्कों में किसी भी संशोधन के साथ अपडेट किया जाएगा, जो केवल भविष्य की तारीख से प्रभावी होंगे।

ऋणों की वसूली

- क. कंपनी ऋणों की वसूली के अपने प्रयासों में किसी भी व्यक्ति के विरुद्ध, मौखिक या शारीरिक रूप से, किसी भी प्रकार की धमकी या उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जिसमें सार्वजनिक रूप से अपमानित करने या देनदार के परिवार के सदस्यों, संदर्भदाताओं और दोस्तों की गोपनीयता में दखल देने के इरादे से किए गए कार्य, मोबाइल या सोशल मीडिया के माध्यम से अनुचित संदेश भेजना, धमकी भरे और/या अज्ञात कॉल बार-बार करना, झूठे और भ्रामक प्रतिनिधित्व देना आदि शामिल हैं। कंपनी के वे कर्मचारी जो वसूली/संग्रह के लिए ग्राहकों से संपर्क करते हैं, वे कंपनी की आचार संहिता के अनुसार कार्य करेंगे। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए कर्मचारियों को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।
- ख. सूक्ष्म वित्त उधारकर्ताओं को दिए गए ऋणों की वसूली साझा स्थान पर की जाएगी, जहाँ उधारकर्ता अपनी किश्तों का भुगतान करने में सहज महसूस कर सकें।
- ग. कर्मचारियों को सूक्ष्म वित्त ग्राहक को दिए गए ऋणों की वसूली ग्राहक के निवास या कार्यस्थल पर करने की अनुमति तभी होगी, जब उधारकर्ता लगातार दो या अधिक बार केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है।

स्वर्ण आभूषणों पर ऋण

- स्वर्ण आभूषणों पर ऋण, समय-समय पर कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित स्वर्ण ऋण नीति के अनुरूप दिया जाएगा।
- कंपनी स्वर्ण आभूषणों के स्वामित्व को सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त आंतरिक प्रणालियों को लागू करेगी।
- सभी आभूषणों का परीक्षण आवेदक की उपस्थिति में होगा, और आवेदक की उचित संतुष्टि के बाद ही, ऐसे आभूषणों को प्रतिभूति के रूप में स्वीकार किया जाएगा।
- कंपनी प्राप्त हुए आभूषणों और उनके भंडारण के संबंध में पर्याप्त सुरक्षा उपाय करेगी।
- संपार्श्विक के रूप में स्वीकार किए गए आभूषणों का उचित बीमा कराया जाएगा।
- चूक होने की स्थिति में, कंपनी आभूषणों के निपटान से पहले उधारकर्ता को पर्याप्त सूचना देगी। कंपनी या उसके कर्मचारी ऐसे आभूषणों की खरीद के लिए कोई बोली नहीं लगाएंगे।
- ऋण समझौते में नीलामी प्रक्रिया से संबंधित विवरणों का खुलासा भी किया जाएगा।

प्रतिभूति पर कब्जा वापस लेना

कंपनी के पास उधारकर्ता के साथ हुए अनुबंध/ऋण समझौते में कब्जा वापस लेने का अंतर्निहित खंड है। ऋण समझौते में निम्नलिखित बिंदु शामिल होने चाहिए:

- कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि;
- वे परिस्थितियां जिनके तहत नोटिस अवधि में छूट दी जा सकती है;
- प्रतिभूति पर कब्जा लेने की प्रक्रिया;
- प्रतिभूति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋणदाता को ऋण चुकाने का अंतिम अवसर देने का प्रावधान;
- ऋणदाता को पुनः कब्जा देने की प्रक्रिया
- ऋणदाता को पुनः कब्जा देने की प्रक्रिया और प्रतिभूति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया

सूक्ष्म-वित्त ऋणों के संबंध में, कंपनी अपने कर्मचारियों या अपने आउटसोर्स विक्रेता के कर्मचारियों द्वारा उधारकर्ता के विरुद्ध किए गए अनुचित व्यवहार के लिए उत्तरदायी होगी। अनुचित व्यवहार के ऐसे किसी भी मामले में, उधारकर्ता <https://www.hdbfs.com/customer-support> पर उपलब्ध शिकायत निवारण प्रक्रिया के अनुसार शिकायत दर्ज करा सकता है।

शिकायत निवारण प्रक्रिया

शिकायतों का त्वरित और प्रभावी निपटान, साथ ही प्रक्रियाओं में सुधार हेतु त्वरित सुधारात्मक एवं निवारक कार्रवाई, सभी ग्राहक वर्गों को उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए आवश्यक है।

इसके लिए, कंपनी ग्राहक शिकायतों का जवाब देने/समाधान करने के लिए निम्नलिखित समय-सीमाएं बनाए रखने का प्रयास करेगी:

#	शिकायत की प्रकृति	समाधान के लिए कार्य दिवसों में टर्न अराउंड टाइम (TAT) (बिंदु 4 को छोड़कर)
1	ऋण समझौते और ऋण संबंधी	T + 20
2	छूट/ धन वापसी	T + 20
3	पूर्व भुगतान और समापन दस्तावेज़	T + 20
4	बीमा संबंधी शिकायत	T + 13
5	अन्य	T + 20

नीचे दी गई शिकायत निवारण प्रक्रिया, ग्राहकों के लाभ के लिए, उन शाखाओं/स्थानों पर प्रदर्शित की जाएगी जहां कंपनी का व्यवसाय संचालित होता है:

- यदि आपको हमारे उत्पादों और सेवाओं, जिनमें हमारी आउटसोर्स एजेंसियों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएँ भी शामिल हैं, के बारे में कोई शिकायत 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 पर हमारे पोर्टल पर भी अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं:

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

- शिकायत निवारण और शिकायतों के समाधान की ऊँचे स्तर पर समीक्षा से जुड़ी हमारी जानकारी हमारे सभी कार्यालयों में उपलब्ध होगी।
- प्राप्त सभी शिकायतों का निपटारा निम्नलिखित तरीके से किया जाएगा:
 - प्रथम स्तर शाखा प्रबंधक/प्रभारी/ग्राहक सेवा दल
 - अगला स्तर ग्राहक सेवा प्रबंधक
 - अगला स्तर शिकायत निवारण अधिकारी
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि प्राप्त सभी शिकायतों को दर्ज किया जाए और उनका समाधान किया जाए, लेकिन साथ ही जिम्मेदार वरिष्ठ अधिकारी के लिए प्रभावी निगरानी/उन्नयन तंत्र भी सुनिश्चित करेगी ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि कोई भी शिकायत अनसुलझी न रहे।
- यदि 10 दिनों के बाद भी शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो आप शिकायत निवारण अधिकारी से ई-मेल (gro@hdbfs.com) या पत्र के माध्यम से संपर्क कर सकते हैं। ईमेल के माध्यम से प्राप्त ग्राहक शिकायतों का उत्तर केवल ईमेल के माध्यम से ही दिया जाना चाहिए।

- आप इन्हें लिख सकते हैं:

शिकायत निवारण अधिकारी (डिजिटल ऋण से संबंधित शिकायतों के लिए, फिनटेक से संबंधित मामले और डिजिटल ऋण ऐप्स)	शिकायत निवारण अधिकारी (डिजिटल ऋण, फिनटेक से संबंधित मामलों और डिजिटल ऋण ऐप्स से संबंधित शिकायतों के अलावा अन्य शिकायतों के लिए)
श्री हरीश कुमार HDB फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड नया नंबर: 128/4F, पुराना नंबर: द्वार संख्या 53 A, चौथी मंजिल, एम.एन. ऑफिस कॉम्प्लेक्स, ग्रीम्स रोड, चेन्नई - 600006 टेलीफोन - 044 42984542 ईमेल: gro@hdbfs.com	श्री हरीश कुमार HDB फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड नया नंबर: 128/4F, पुराना नंबर: द्वार संख्या 53 A, चौथी मंजिल, एम.एन. ऑफिस कॉम्प्लेक्स, ग्रीम्स रोड, चेन्नई - 600006 टेलीफोन - 044 42984542 ईमेल: gro@hdbfs.com

इकाई अपने स्तर पर प्राप्त सभी शिकायतों का समुचित समाधान करने के लिए जिम्मेदार होगी।

- शिकायतों का समाधान उचित और समयबद्ध तरीके से किया जाएगा और ग्राहक को विस्तृत जानकारी दी जाएगी। यदि समाधान में समय लगता है, तो शिकायत की पुष्टि करते हुए एक अंतरिम प्रतिक्रिया जारी की जाएगी।
- कंपनी के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र द्वारा आंशिक या पूर्णतः अस्वीकृत सभी शिकायतें अंतिम निर्णय के लिए स्वतः ही आंतरिक लोकपाल के पास भेज दी जाएंगी। आंतरिक लोकपाल इस संबंध में मानक संचालन प्रक्रिया के अनुसार शिकायतों का निपटारा करेगा।
- कंपनी के विरुद्ध नीचे उल्लिखित किसी एक या अधिक आधारों पर शिकायतकर्ता द्वारा (स्वयं अथवा अपने अधिकृत प्रतिनिधि (वकील के अलावा) के माध्यम से) उस NBFC लोकपाल के समक्ष शिकायत की जा सकती है, जिसके अधिकार क्षेत्र में शिकायत की गई गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी की शाखा/पंजीकृत कार्यालय स्थित है:
- ग्राहक द्वारा प्रदान किए गए उत्तर-दिनांकित चेक को प्रस्तुत न करना या प्रस्तुत करने में अत्यधिक देरी करना;
 - स्वीकृत ऋण की राशि, नियम व शर्तों सहित वार्षिक ब्याज दर और उसे लागू की विधि लिखित रूप में न बताना;
 - स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में स्वीकृति पत्र/स्वीकृति के नियम और शर्तें प्रदान करने में विफलता या इनकार;
 - स्वीकृत नियमों और शर्तों में प्रस्तावित परिवर्तनों के बारे में उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में पर्याप्त सूचना देने में विफलता या इनकार;
 - सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर उधारकर्ता को प्रतिभूति दस्तावेज़ जारी करने में विफलता या अत्यधिक देरी;
 - उधारकर्ता/ग्राहक को पर्याप्त पूर्व सूचना दिए बिना शुल्क लगाना;
 - अनुबंध/ऋण समझौते में कानूनी रूप से लागू करने योग्य अंतर्निहित पुनर्ग्रहण खंड प्रदान करने में विफलता;
 - निम्नलिखित के संबंध में अनुबंध/ऋण समझौते में पारदर्शिता सुनिश्चित करने में विफलता: (i) प्रतिभूति पर कब्ज़ा लेने से पहले की सूचना अवधि; (ii) वे परिस्थितियां जिनके तहत सूचना अवधि को माफ़ किया जा सकता है; (iii) प्रतिभूति पर कब्ज़ा लेने की प्रक्रिया; (iv) प्रतिभूति की बिक्री/नीलामी से पहले उधारकर्ता को ऋण चुकाने का अंतिम मौका दिए जाने का एक प्रावधान (v) उधारकर्ता को कब्ज़ा वापस देने की प्रक्रिया; और (vi) प्रतिभूति 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 निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के किसी भी अन्य प्रावधान का पालन न करना
- यदि आपकी शिकायत/विवाद का निवारण एक महीने की अवधि के भीतर नहीं होता है, तो आप इस प्रकार शिकायत दर्ज करा सकते हैं
- RBI से <https://cms.rbi.org.in> पर शिकायत करें।
 - शिकायत भौतिक रूप से भी दर्ज की जा सकती है: 'केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (CRPC)'
- भारतीय रिज़र्व बैंक,
सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17
चंडीगढ़ - 160017
- <https://www.hdbfs.com/sites/default/files/customer-services/Form-of-Complaint.pdf> पर उपलब्ध प्रारूप 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 कॉल करके IRDAI से संपर्क कर सकते हैं या आप वेबसाइट <http://bimabharosa.irdai.gov.in> पर ऑनलाइन शिकायत दर्ज कर सकते हैं।
- यदि आप अपनी बीमा सेवाओं से संबंधित शिकायत के समाधान से संतुष्ट नहीं हैं और आपकी समस्या का समाधान नहीं होता है, तो आप निवारण के लिए बीमा लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं।