



**ਸਹੀ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਅਤੇ  
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ**

**(15 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2026 ਨੂੰ ਆਖਰੀ ਵਾਰ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ)**

ਐਚ.ਡੀ.ਬੀ. ਨਿਆਂਪੂਰਕ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ | ਸੰਸਕਰਣ 2.5 | 15  
ਜੁਲਾਈ 2026

## ਸਹੀ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ:

ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਨੰਬਰ ਵਾਲੇ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਇੱਕੋ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦੇ ਹਨ.

ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ:

ਏ. ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਓ ਜੋ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮੁੱਲ ਲਈ ਸਮੱਗਰੀ ਹੈ.

ਬੀ. ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨਾ ਪਏਗਾ

ਸੀ. ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਾਪਸ ਨਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਫੀਸਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰੋ

ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਲਈ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ:

ਕੰਪਨੀ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਹਰੇਕ ਲੇਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਲਈ ਲਿਖਤੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ. ਟਾਈਪ ਫਾਰਮ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਲੇਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ ਤਾਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ.

ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਡੋਕੂਮੈਂਟਸ ਅਤੇ ਮੀਟਿੰਗ ਦੇ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਸਾਰੇ ਯੋਗ ਅਤੇ ਸੰਪੂਰਨ ਕਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਲੋਗ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ. ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਸੀਰੀਅਲ ਨੰਬਰ ਜੋ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੈ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਾਲ ਮੇਲ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ.

ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਮੁੱਲ ਹੋਂਦਰੂ ਸੁਣਾਇਆ / ਰੱਦ / ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ:

ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੇਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਕਰੇਗੀ. ਜੇ ਅਤਿਰਿਕਤ ਵੇਰਵੇ / ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹਨ, ਇਹ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ.

ਜੇ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਲਿਖਤ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇਗੀ, ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਬਿਨੈਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਰਾਇ ਦੁਆਰਾ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਰਾਇ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ.

### ਲੇਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ / ਸ਼ਰਤਾਂ:

- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ 'ਤੇ ਸਹੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮੁੱਲ ਹੈ। ਮਲਾਂਕਣ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਰਿਣਦਾਤਾ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਪੱਤਰ ਨੂੰ ਲੈਣੀ ਦੇ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਦੀ ਕਿਸਮਤ ਨੂੰ ਲੈ ਕੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਮਨਜ਼ੂਰ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰਾਂ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਸ ਦੀ ਦਿਲਚਸਪੀ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦੇ ਢੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਖਰਚਿਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਫੀਸਾਂ। ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ / ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਜਿਹੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਪੱਤਰ / ਲੇਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਹੋਣਗੇ। ਦੇਰ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਬੋਲਡ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

- ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਭਾਸ਼ਾ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵੰਡ ਦੇ ਤਹਿ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਲਈ ਕਿਸੇ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ, ਸਵੈਪ ਖਰਚਿਆਂ, ਦੇਰ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਆਦਿ ਬਦਲਦਾ ਹੈ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਸਿਰਫ ਇਕ ਹੀ ਸੰਭਾਵਤ ਤੌਰ ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਹੋਣਗੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਧੀਨ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਯਾਦ ਕਰਨ / ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਾਲ ਕੰਜ਼ਰੈਂਸ ਵਿੱਚ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਇਕ ਵਾਰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ ਚਲਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਕਾਪੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸਦੇ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਲਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ।
- ਜੇ ਇਸ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਭਾਰਤੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਇਕ ਸਮਝੌਤਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

- ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਸੱਜੇ ਜਾਂ ਹੱਕਦਾਰ ਨੂੰ ਇਸ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਸੱਜੇ ਜਾਂ ਹੱਕਦਾਰ ਨੂੰ ਇਸ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਦਾਅਵਿਆਂ ਦੇ ਅਹਿਸਾਸ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਰੱਖਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਏ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਬਾਕੀ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਸਮਾਨ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਇਸ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਹੀਂ, ਰਿਣਦਾਤਾ ਤੋਂ ਪਿਹਲਾਂ ਪਿਹਲਾਂ ਰਿਣਦਾਤਾ ਤੋਂ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਆ ਗਈ ਹੈ)।
- ਉਧਾਰ ਲਏ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਕਰਨ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵਿਚਕਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਨਾਲ ਕੰਸਲ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਠੇਕੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਜੋਂ ਹੋਵੇਗਾ।

#### ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ:

- ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਗ੍ਰਾਹਕ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੋਸ਼ਾਂ ਲਈ ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਵੰਡ ਤੋਂ ਪਿਹਲਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਕਾਰਜਕੁਸ਼ਲਤਾ, ਸੁਰੱਖਿਆ / ਜਮਾਂਦੀ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਹੋਵੇਗੀ ਲੇਨ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ, ਮਾਰਕੀਟ ਦੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਅਤੇ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਕੀਮਤ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਪ੍ਰਤਿਧ ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੈਫਰੈਂਸ ਰੇਟ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਨਾਲ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ ਜੋ ਸਿਰਫ ਇੱਕ ਸੰਭਵ ਤੌਰ ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਰਹੇਗੀ।

#### ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ:

- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਦੇ ਯਤਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਨਿਹਚਾਵਾਨ ਜਾਂ ਘੁਸਪੈਠ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੀ ਡਰਾਉਣੀ ਜਾਂ ਪ੍ਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਦਾ ਸਹਾਰਾ

ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਦੇਸਤੋ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਮੋਬਾਈਲ 'ਤੇ ਜਾਂ ਜਾਂ ਤਾਂ ਮੋਬਾਈਲ ਮੀਡੀਆ ਭੇਜ ਰਹੇ ਹਨ, ਜੋ ਕਿ ਮੈਂ ਅਸਫਲ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਪ੍ਰਸਤੁਤੀਆਂ ਆਦਿ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਨ ਜੋ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹਨ ਸੰਗ੍ਰਹਿ / ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਆਚਰਣ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੰਮ ਕਰਨਗੇ. ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਿਜੱਠਣ ਲਈ ਸਟਾਫ਼ ਕਾਫ਼ੀ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ.

- ਮਾਈਕਰੋ ਵਿੱਤ ਰਿਣਦਾਤਾ ਨੂੰ ਮਿਲਣ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਆਮ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਆਪਣੀ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਮੁਫਤ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ.
- ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਮਾਈਕਰੋ ਵਿੱਤ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਕੰਮ ਤੇ ਜ਼ਬਤ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ ਤਾਂ ਹੀ ਜੇ ਰਿਣਦਾਤਾ 2 ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਸਫਲਤਾ 'ਤੇ ਦਿਖਾਈ ਦੇਣ ਲਈ ਅਸਫਲ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ.

#### ਸੇਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਕਰਜ਼ਾ:

- ਸੇਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਲੋਨ ਦੇ ਵਿਅੰਜਨ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ ਜੋ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ.
- ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਸੇਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੀ ਮਾਲਕੀਅਤ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਅੰਦਰੂਨੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗੀ.
- ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਅਸੰਭਵ ਬਿਨੈਕਾਰ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਵਿੱਚ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਬਿਨੈਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਬਿਰਤਾਂਤ ਦੇ ਬਾਅਦ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਜੋਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ.
- ਕੰਪਨੀ ਗਹਿਣਿਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਭੰਡਾਰਨ ਦੇ ਨਾਲ ਕਾਫ਼ੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰੇਗੀ.
- ਗਹਿਣਿਆਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਜਮਾਂਦਰੂ ਬੀਮਾ ਹੋਵੇ.
- ਗਿਰਾਣੇ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਪਿਹਲਾਂ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਇਬ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਪਿਹਲਾਂ ਰਿਣ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ. ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਜਿਹੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੀ ਖਰੀਦ ਲਈ ਕੋਈ ਬੋਲੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਨਹੀਂ ਕਰਨਗੇ.
- ਲੋਨ ਸਮਝੌਤਾ ਨਿਲਾਮੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਵੀ ਦੇਵੇਗਾ.

### ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ:

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ / ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ 'ਤੇ ਦੁਬਾਰਾ ਕਬਜ਼ੇ / ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ 'ਤੇ ਦੁਬਾਰਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ.

ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਸਮਝੌਤਾ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਨੁਕਤਿਆਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰੇਗਾ:

- ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਿਹਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ;
- ਉਹ ਸਥਿਤੀਆਂ ਜਿਹੜੀਆਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਮੁਆਫ਼ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ;
- ਸੁਰੱਖਿਆ ਰੱਖਣ ਦੀ ਵਿਧੀ;
- ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਵਿਕਰੀ / ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਿਹਲਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅੰਤਮ ਅਵਸਰ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਬੰਧ ਤੱਕ ਰਿਣਦਾਤਾ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਦੇਣ ਦੀ ਵਿਧੀ;
- ਰਿਣਦਾਤਾ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਧੀ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਦੀ ਵਿਧੀ / ਨਿਲਾਮੀ ਲਈ ਵਿਧੀ;

ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਕਰਜ਼ਰ ਦੇ ਵਿਗਾੜ ਵਿਕਰੇਤਾ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਵਿਕਰੇਤਾ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਜ਼ਬਰਦਸਤ ਵੰਸ਼ਜ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦਾ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗੀ. ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਦੀ ਅਜਿਹੀ ਸਥਿਤੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਤਿਕ੍ਰਿਆ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਤਿਕ੍ਰਿਆ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ <https://www.hdbfs.com/customer-support> ਉਪਲਬਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ.

### **ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ**

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਤੇਜ਼ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਪਰਬੰਧਨ ਦੇ ਨਾਲ ਨਾਲ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਹਿੱਸਿਆਂ ਲਈ ਕਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਤੁਰੰਤ ਸੁਧਾਰਾਤਮਕ ਅਤੇ ਰੋਕਥਾਮ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹਨ.

ਇਸ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ / ਹੱਲ ਲਈ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਬਦਲੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਫਰੇਮਾਂ ਨੂੰ ਕਾਇਮ ਰੱਖਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ:

| #  | ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਭਾਅ                      | ਰਿਲੇਸ਼ਨਲ ਲਈ ਕੰਮ ਦੇ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ<br>ਸਮਾਂ (TAT) ਦੇ ਆਲੇ ਦੁਆਲੇ ਮੁੜੇ<br>(ਪੁਆਇੰਟ 4 ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ) |
|----|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ | T + 20                                                                                 |
| 2. | ਛੋਟ / ਰਿਫੰਡਸ                         | T + 20                                                                                 |
| 3. | ਅਦਾਇਗੀ ਅਤੇ ਬੰਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼              | T + 20                                                                                 |
| 4. | ਬੀਮਾ ਸੰਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ                  | T + 13                                                                                 |
| 5. | ਹੋਰ                                  | T + 20                                                                                 |

- ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ / ਥਾਵਾਂ ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ ਜਿੱਥੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਲਾਭ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ:
- ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਤਾਂ ਸਾਡੀ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੀ ਸ਼ਾਖਾ / ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੀ ਟੀਮ ਨੂੰ ਇੱਕ ਈਮੇਲ ([customer.support@hdbfs.com](mailto:customer.support@hdbfs.com)) ਜਾਂ ਪੱਤਰ ਦੁਆਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ. ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਲਿੰਕ ਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵੀ ਸਾਡੇ ਪੋਰਟਲ 'ਤੇ ਪਾ ਸਕਦੇ ਹੋ:

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

- ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਅਤੇ ਵਾਧੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਡੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ.
- ਇਹ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੰਭਾਲੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ:
- ਪਿਹਲਾਂ ਪੱਧਰ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ / ਇਨ-ਚਾਰਜ / ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ
  - ਅਗਲਾ ਪੱਧਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਬੰਧਕ
  - ਅਗਲਾ ਪੱਧਰ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ

- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਪਰ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿ ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਣਸੁਖਾਵੀਂ ਨਹੀਂ ਹੈ.
- ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 10 ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ ਵੀ ਅਣਸੁਲਝਿਆ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਜਾਂ ਤਾਂ ਇੱਕ ਈ-ਮੇਲ (gro@hdbfs.com) ਜਾਂ ਇੱਕ ਪੱਤਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹੁੰਚ ਸਕਦੇ ਹੋ.

ਈ-ਮੇਲ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਿਰਫ਼ ਈ-ਮੇਲ ਦੁਆਰਾ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ.

- ਤੁਸੀਂ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ:

|                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ (ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ, ਫਿਨਟੈਕ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦੇ ਐਪਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ)                                                                                      | ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ (ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੇ, ਫਿਨਟੈਕ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦੇ ਐਪਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ)                                                                            |
| Mr. Harish Kumar HDB Financial Services Limited New No: 128/4F, Old No: Door No. 53 A, 4th Floor M. N. Office Complex, Greams Road, Chennai - 600006 Telephone - 044 42984542 E-mail: gro@hdbfs.com | Mr. Harish Kumar HDB Financial Services Limited New No: 128/4F, Old No: Door No. 53 A, 4th Floor M. N. Office Complex, Greams Road, Chennai - 600006 Telephone - 044 42984542 E-mail: gro@hdbfs.co |

ਯੂਨਿਟ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅੰਤ 'ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਵਧੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਮਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗੀ.

- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਸਲਾਹ ਦੇ ਨਾਲ ਸਹੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਬੱਧ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ. ਜੇ ਰੈਜ਼ੋਲੂਸ਼ਨ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇੱਕ ਅੰਤਰਿਮ ਪ੍ਰਤੀਕ੍ਰਿਆ, ਇੱਕ ਅੰਤਰਿਮ ਪ੍ਰਤੀਕ੍ਰਿਆ, ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮੰਨਦਾ ਸੀ.
- ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜੋ ਕੁਝ ਹੱਦ ਤਕ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਅੰਤਮ ਫੈਸਲੇ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕ ਬਣੀਆਂ ਹੋਣਗੀਆਂ.

ਅੰਦਰੂਨੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਮਾਨਕ ਸੰਚਾਲਨ ਵਿਧੀ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣਗੇ।

➤ ਹੇਠਾਂ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਅਧਾਰਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਇਕ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਪਾਬੰਦੀਆਂ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ (ਖੁਦ ਜਾਂ ਇਕ ਵਕੀਲ ਤਾਂ ਇਲਾਵਾ) ਗੈਰ- ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਸਥਿਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਲੱਭਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ:

- I. ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਈ ਗਈ ਛਾਤੀਆਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਾਰੀ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਾਰੀ ਵਿੱਚ ਗੈਰ-ਪ੍ਰਸਤੁਤੀ ਜਾਂ ਅਸੁੱਧ ਦੇਰੀ;
- II. ਲਿਖਤ ਵਿੱਚ ਦੱਸਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਹੋਣ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦੇ ਢੰਗਾਂ ਸਮੇਤ;
- III. ਅਸਫਲਤਾ ਜਾਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਪੱਤਰ / ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਖੋਜਾਂ ਨੂੰ ਵੇਚਣ ਵਾਲੇ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਭਾਸ਼ਾ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ;
- IV. ਅਸਫਲਤਾ ਜਾਂ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਉਪਦੇਸ਼ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਵਧੇਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣਾ;
- V. ਅਸਫਲਤਾ ਜਾਂ ਅਥਾਹ ਦੇਰੀ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਰਵਾਇਤੀ ਨਾਲ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ;
- VI. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ / ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੇ ਨੋਟਿਸ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਚਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਲੇਵੀ;
- VII. ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ / ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ 'ਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਯੋਗ ਬਿਲਟ-ਇਨ ਰੈਪੇਸ਼ਮੈਂਟ ਬਲੁਸ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ;
- VIII. ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤਾਂ ਪਿਹਲਾਂ (i) ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ / ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ; (ii) ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਮੁਆਫ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ; (iii) ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਵਿਧੀ; (iv) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦੇਣ ਲਈ ਅੰਤਮ ਅਵਸਰ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਪ੍ਰਬੰਧ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਵਿਕਰੀ / ਨਿਲਾਮੀ ਤਾਂ ਪਿਹਲਾਂ; (ਬ) ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਦੇਣ ਦੀ ਵਿਧੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਵੇਚਣ / ਨਿਲਾਮੀ ਲਈ ਵਿਧੀ;
- IX. ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ-ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ;

X. ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਹੋਰ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੇ ਹੋਰ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ

- ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ / ਵਿਵਾਦ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਫਾਈਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ
- <https://mms.rbi.org.in> ਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ.
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਰੀਰਕ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਵੀ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ:

‘Centralised Receipt and Processing Centre (CRPC)’

Reserve Bank of India,

Central Vista, Sector 17

Chandigarh – 160017

ਉਪਲਬਧ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ <https://www.hdbfs.com/sites/default/files/customer-services/Formof-Complaint.pdf>

- ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ / ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬੀਮਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਣਸੁਲਝ ਰਹੀ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇਰਡਾਈ ਤੋਂ ਟੇਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰ. 155255 ਜਾਂ 1800 4254 732 ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਵੈਬਸਾਈਟ <http://bimabharosa.irdai.gov.in> ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ.
- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਬੀਮਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡਾ ਮਸਲਾ ਹੱਲ ਨਾ ਹੋ ਗਿਆ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਬੀਮਾ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ.