న్యాయ సాధన నియమావళి మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం

(చివరిగా 15 ఏప్రిల్ నెల 2026 తేదీన సవరించబడింది)

<u>న్యాయ సాధన నియమావళి</u>
<u>రుణాల కోసం దరఖాస్తు మరియు వాటి ప్రక్రియ:</u>
రుణాన్ని అభ్యర్థించే దరఖాస్తుదారులందరికీ కంపెనీ నంబర్‌తో కూడిన దరఖాస్తు పత్రాన్ని జారీ చేస్తుంది.

దరఖాస్తు పత్రం ఇలా ఉంటుంది:

ఎ. క్రెడిట్ అంచనాకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని తెలుసుకోండి.

బి. దరఖాస్తుదారు దరఖాస్తుతో పాటు సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్ల యొక్క జాబితాను కూడా అందించవలెను.

సి. దరఖాస్తుతో పాటు చెల్లించిన ఏవైనా తిరిగి చెల్లించలేని రుసుములను గుర్తించండి.

<u>రుణ దరఖాస్తు కోసం రసీదు</u>:

దరఖాస్తు అందిన వెంటనే నిర్ణీత నమూనాలో ప్రతీ రుణ దరఖాస్తుకు కంపెనీ వ్రాతపూర్వక రసీదుని జారీ చేస్తుంది. దరఖాస్తులను ప్రాసెస్ చేయబడే కాలపరిమితి అటువంటి దరఖాస్తుల రసీదులో సూచించబడుతుంది.

కనీస క్రెడిట్ ప్రమాణాలు కలిగి చెల్లుబాటయ్యే పూర్తి చేయబడిన అన్ని దరఖాస్తులు ఋణ మూలాధార వ్యవస్థలోకి లాగిన్/నమోదు చేయబడును. రసీదులో భాగమైన దరఖాస్తు క్రమ సంఖ్యను కంపెనీకి అనుగుణంగా ఉపయోగించవచ్చును.

<u>మంజూరు చేయబడిన / తిరస్కరించబడిన సూత్రప్రాయంగా స్పష్టం చేయబడిన ప్రతిపాదనల యొక్క వివరణాత్మకమైన అంచనా</u>:

కంపెనీ రుణ దరఖాస్తులను సహేతుకమైన వ్యవధిలో ధృవీకరిస్తుంది. ఒక వేళ ఏదైనా అదనపు వివరాలు/పత్రాలు కావలసివస్తే, వెంటనే అట్టి దరఖాస్తుదారునికి తెలియజేయవలెను.

ఒక వేళ దరఖాస్తు తిరస్కరించబడితే, కారణం/ కారణాలను కంపెనీ వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది, తగిన పరిశీలన తర్వాత కంపెనీ అభిప్రాయం ప్రకారం రుణ దరఖాస్తుల తిరస్కరణకు దారీ తీస్తుంది.

<u>రుణ అంచనాలు మరియు నిబంధనలు/ షరతులు:</u>

- అన్ని దరఖాస్తుల పైన క్రెడిట్ అంచనా సరిగ్గానే ఉన్నదని కంపెనీ నిర్ధారించవలెను. కంపెనీ యొక్క క్రెడిట్ విధానాలు మరియు ప్రక్రియలు (ప్రొసీజర్స్) మరియు సంబంధిత నియంత్రిత మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగానే అంచనా నిర్ధారించబడుతుంది.

రుణగ్రహీత అర్ధం చేసుకున్న భాషలో రుణ ప్రతిపాదన యొక్క విధిని మంజూరు లేఖ ద్వారా కంపెనీ రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది. మంజూరు లేఖలో వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దరఖాస్తు విధానం మరియు ప్రాసెసింగ్ ఫీజు వంటి అన్ని ఇతర ముందస్తు చార్జీలతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటుగా మంజూరు చేయబడిన రుణం మొత్తం ఉంటుంది. వినియోగదారుడు అర్థం చేసుకునే భాషలో రుణాల మంజూరు/పంపిణీ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొనబడిన ప్రతీ జత చేయబడిన ఎన్ క్లోజర్స్ కాపీతో పాటుగా కంపెనీ రుణ

ఒప్పంద కాపీని కూడా అందజేస్తుంది. మంజూరు లేఖ/రుణ ఒప్పందం రుణానికి వర్తించే రుసుములు మరియు చార్జీలు యొక్క అన్ని వివరాలను కలిగి ఉంటుంది. ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు జరిమానా వడ్డీ మరియు ఇతర చార్జీలు రుణ ఒప్పందంలో నల్లటి అక్షరాలలో అనగా బోల్డ్‌లో పేర్కొనబడతాయి.

- చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ చార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు చార్జీలు, చెక్ బౌన్స్ చార్జీలు, స్వాప్ చార్జీలు, ఆలస్య చెల్లింపు పెనాల్టీ మొదలైన వాటి మార్పులతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులను వినియోగదారులు అర్థం చేసుకునే భాషలో కంపెనీ రుణగ్రహీతకు నోటీసును ఇస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు చార్జీలు భవిష్యత్తులో మాత్రమే ప్రభావవంతమవుతాయి.
- ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పని తీరును రీకాల్ చేయడానికి / వేగవంతం చేయడానికి కంపెనీ యొక్క నిర్ణయం రుణగ్రహీతతో కుదుర్చుకున్న రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- ఒకసారి రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేసిన తర్వాత, రుణ ఒప్పంద కాపీని కస్టమర్కు అతని రికార్డుల కోసం అందించాలి.
- అవసరమైతే రుణగ్రహీత ఇంగ్లీషు లేదా అతను అర్థం చేసుకునే మాతృభాషలోనే రుణ ఒప్పందమును ఇవ్వబడుతుంది.
- కంపెనీ అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించడం పై లేదా రుణగ్రహీత పై కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర దావా/క్లెయిమ్ కోసం ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి ఉన్న రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సరి చేసే హక్కును ఉపయోగించాలంటే మిగిలిన క్లెయిమ్‌ల గురించి పూర్తి వివరాలతో మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించే వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను కలిగి ఉండటానికి అర్హత ఉన్న షరతులను గూర్చి రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి.
- రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనం మినహా రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన వ్యవహారాలలో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు (రుణగ్రహీత ఇంతకు ముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం, కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప).
- రుణగ్రహీత నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అంటే అభ్యర్థన స్వీకరించిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు కంపెనీ అభ్యంతరం తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.

<u>వడ్డీ రేటు మరియు ఇతర చార్జీలు</u>:

- రుణ ఒప్పందం కస్టమర్‌కు కంపెనీ వసూలు చేసే వడ్డీని కవర్ చేస్తుంది మరియు వసూలు చేసే వడ్డీ మరియు ఇతర చార్జీలు పంపిణీకి ముందు కస్టమర్ సంతకం చేయాలి.
- రుణంపై వడ్డీ రేటు రుణం మొత్తం, పదవీ కాలం, రుణం కోసం అందించే భద్రత/అనుషంగిక, ప్రమాద పరామితులు, మార్కెట్ పరిస్థితులు మరియు నిధుల వ్యయంపై ఆధారపడి ఉంటుంది. రుణాలపై సాధారణంగా వర్తించే వడ్డీ రేటు సూచిక మా వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంటుంది.
- కంపెనీ వెబ్సైట్ ఫ్లోటింగ్ రిఫరెన్స్ రేట్ మరియు సర్వీస్ చార్జీలలో ఏవైనా సంస్కరణలతో నవీకరణ/అప్‌డేట్ చేయబడుతుంది, ఇది భవిష్యత్తులో మాత్రమే ప్రభావితమవుతుంది.

రుణాల వసూలు:

ఎ. కంపెనీ తన రుణాల వసూళ్ళ ప్రయత్నాలలో ఏ వ్యక్తికి వ్యతిరేకంగానైనా రుణాల వసూళ్లు కొరకు మౌఖికంగా కాని లేక భౌతికంగా కాని బెదరింపులు లేక వేధింపులు, అదే విధంగా బకాయిదారుల కుటుంబ సభ్యులు, సంబంధీకులు మరియు స్నేహితుల గోప్యతపై బహిరంగంగా అవమానపరచుటకు ఉద్దేశించిన చర్యలతో సహా మొబైల్ లేదా సోషల్ మీడియా ద్వారా అనుచితమైన సందేశాలను పంపడం, బెదిరింపు మరియు అనామక కాల్స్ చేయడం, తప్పుడు మరియు తప్పుదారి పట్టించే ప్రాతినిధ్యాలు చేయడం మొదలగు చర్యలు కంపెనీ ఎటువంటి బెదిరింపు లేదా అనామక ఫోన్ కాల్స్ చేయడం, నిరంతరం తప్పుత్రోవ పట్టించే ప్రాతినిధ్యాలు చేయడం మొదలైన వేధింపు చర్యలకు పాల్పడదు. రుణ వసూలు రికవరీల కోసం వినియోగదారులను సంప్రదించే కంపెనీ ఉద్యోగులు కంపెనీ ప్రవర్తనా నియమావళి ప్రకారం వ్యవహరిస్తారు. వినియోగదారులతో సముచితమైన రీతిలో వ్యవహరించడానికి తగిన శిక్షణ కలిగిన సిబ్బందిని కంపెనీ నియమిస్తుంది.

బి. మైక్రో ఫైనాన్స్ ఋణగ్రహీతకు మూలం చేయబడిన ఋణాల కోసం సేకరణలు సాధారణ ప్రదేశంలో చేయబడతాయి మరియు ఇక్కడ ఋణగ్రహీత వాయిదాలను చెల్లించుటకు స్వేచ్ఛగా అనుభూతి చెందవచ్చును.

సి. రుణగ్రహీత 2 లేదా అంతకంటే ఎక్కువ సందర్భాలలో నిర్దేశిత కేంద్ర స్థలంలో హాజరుకాకపోతే మాత్రమే మైక్రో ఫైనాన్స్ క్లయింట్ రుణగ్రహీత నివాసం లేదా పని ప్రదేశంలో రికవరీ చేయడానికి సిబ్బంది అనుమతించబడతారు.

<u>బంగారు ఆభరణాల పైన రుణం:</u>

- ఎప్పటికప్పుడు కంపెనీ బోర్డు డైరక్టర్లచే ఆమోదించబడిన గోల్డ్ పాలసీలకు అనుగుణంగా బంగారు ఆభరణాల పై రుణం ఇవ్వబడుతుంది.
- బంగారు ఆభరణాల యాజమాన్యాన్ని సంతృప్తిపరచడానికి కంపెనీ తగిన అంతర్గత వ్యవస్థలను అమలు చేస్తుంది.
- ఆభరణాల పరీక్షలన్నీ దరఖాస్తుదారు సమక్షంలోనే జరుగుతాయి మరియు దరఖాస్తుదారు సంపూర్ణంగా సంతృప్తి చెందిన తరువాత అటువంటి ఆభరణాలు భద్రతగా అంగీకరించబడతాయి.
- కంపెనీ స్వీకరించిన ఆభరణాలు మరియు దాని నిల్వకు సంబంధించి తగిన రక్షణలను తీసుకుంటుంది.
- తాకట్టుగా అంగీకరించబడిన ఆభరణాలకు తగిన విధంగా భీమా చేయబడుతుంది.
- డీఫాల్ట్ అయిన సందర్భంలో ఆభరణాలను డిస్పోజ్ చేయుటకు ముందు కంపెనీ రుణగ్రహీతకు తగిన నోటీసును జారీ చేస్తుంది. అటువంటి ఆభరణాల కొనుగోలు కోసం కంపెనీ లేదా దానికి సంబంధించిన ఉద్యోగులు ఎలాంటి బిడ్లను సమర్పించరు.
- వేలం ప్రక్రియకు సంబంధించిన వివరాలను కూడా రుణ ఒప్పందము నందు పొందుపరచబడతాయి.

భద్రతను తిరిగి స్వాధీనం పొందుట:

- రుణగ్రీతతో ఒప్పందం/ రుణ ఒప్పందంలో కంపెనీ తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే నిబంధనను కలిగి ఉంది.

- స్వాధీనం చేసుకునే ముందు నోటీసు వ్యవధి;
- నోటీసు వ్యవధిని మినహాయించగల పరిస్థితులలో;
- భద్రతను స్వాధీనం చేసుకునే విధానం;
- సెక్యూరిటీ అమ్మకం/వేలం ముందు రుణం తిరిగి చెల్లించేందుకు రుణగ్రహీతకు ఇవ్వాల్సిన చివరి అవకాశం గురించి నిబంధన;
- రుణగ్రహీతకు తిరిగి స్వాధీనం ఇచ్చే విధానం;
- రుణగ్రహీతకు స్వాధీనం ఇచ్చే విధానం మరియు సెక్యూరిటీని విక్రయించడం / వేలం వేసే విధానం.

మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలకు సంబంధించి, కంపెనీ తన ఉద్యోగులలో ఎవరికైనా లేదా రుణగ్రహీత పై అవుట్ సోర్సింగ్ విక్రేత యొక్క ఉద్యోగులు అనుచితమైన ప్రవర్తనకు బాధ్యత వహించాలి. అటువంటి అనుచిత ప్రవర్తన యొక్క ఏదైనా సందర్భంలో రుణగ్రహీత అందుబాటులో ఉన్న వెబ్ సైట్: https://www.hdbfs.com/customer-support" లో ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియ ప్రకారం ఫిర్యాదును లేవనెత్తవచ్చును.

<u>ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ</u>

వినియోగదారుల యొక్క అన్ని విభాగాలకు అద్భుతమైన వినియోగదారుల సేవలను అందించడానికి ఫిర్యాదులను త్వరగా మరియు సమర్థవంతంగా నిర్వహించడం, అలాగే ప్రక్రియలను మెరుగుపరచడానికి తక్షణ దిద్దుబాటు మరియు నివారణ చర్యలు అవసరం.

దీన్ని సాధించడానికి, వినియోగదారుల ఫిర్యాదులకు ప్రతిస్పందించడానికి / పరిష్కారం చేయడానికి కంపెనీ ఈ క్రింది సమయ చట్రాలను నిర్వహించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది:

#	**ఫిర్యాదు యొక్క స్వభావము**	**పరిష్కారం కోసం పని దినాలలో (అంశం 4 మినహా) సమయపాలన**
1	రుణ ఒప్పందాలు మరియు రుణ సంబంధమైనవి	T +20
2	మాఫీ / నిధుల వాపసు	T +20
3	ముందస్తు చెల్లింపులు మరియు ముగింపు పత్రాలు	T +20
4	భీమా సంబంధిత ఫిర్యాదు	T +13
5	ఇతరములు	T +20

కింది విధంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ, వారి వినియోగదారుల ప్రయోజనం కోసం, కంపెనీ వ్యాపార లావాదేవీలు జరిపే శాఖలు/ ప్రదేశాలలో ప్రదర్శించబడుతుంది:

- మా అవుట్‌సోర్స్ ఏజన్సీలు అందించే సేవలతో సహా మా ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి మీకు ఫిర్యాదు ఉంటే customer.support@hdbfs.com అనే ఈ-మెయిల్ ద్వారా కాని లేఖ ద్వారా కాని దయచేసి మా శాఖకు లేదా మా వినియోగదారుల సేవా బృందాన్ని సంప్రదించండి. మీరు దిగువ ఇవ్వబడిన లింక్ ద్వారా కూడా మీ ఫిర్యాదులను నమోదు చేయవచ్చును:
  https://www.hdbfs.com/customer-services/customer-support/feedback-form

➢ మా ఫిర్యాదుల నిర్వహణ మరియు ఫిర్యాదుల పెరుగుదల పై సమాచారం మా అన్ని కార్యాలయాల్లో అందుబాటులో ఉంటుంది.
➢ అందిన అన్ని ఫిర్యాదులు క్రింది విధంగా నిర్వహించబడతాయి:

- మొదటి స్థాయి — బ్రాంచ్ మేనేజర్/ఇన్‌చార్జ్/ వినియోగదారుల సేవా బృందం
- తరువాతి స్థాయి — వినియోగదారుల సేవా అధికారి /కస్టమర్ సర్వీస్ మేనేజర్
- తరువాతి స్థాయి — ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి

➢ అందిన అన్ని ఫిర్యాదులు రికార్డ్ చేయబడి పరిష్కరించబడినట్లుగా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది, అయితే ఫిర్యాదులు ఏవీ పరిష్కరించబడకుండా చూసుకోవడానికి బాధ్యత వహించే సీనియర్ కార్యకర్తకు సమర్థవంతమైన పర్యవేక్షణ/ పెరుగుదల యంత్రాంగాన్ని కూడా నిర్ధారిస్తుంది.
➢ 10 రోజుల తర్వాత కూడా ఫిర్యాదు పరిష్కారం కానట్లైతే, మీరు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని ఈ-మెయిల్ (gro@hdbfs.com) ద్వారా లేదా లేఖ ద్వారా సంప్రదించవచ్చును.

ఇ-మెయిల్స్ ద్వారా స్వీకరించబడిన కస్టమర్ ఫిర్యాదులు ఇ-మెయిల్ ద్వారా మాత్రమే ప్రతిస్పందించబడతాయి.

- మీరు ఈ క్రింది వారికి వ్రాయవచ్చును:

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి (డిజిటల్ ఋణాలు, ఫిన్‌టెక్ సంబంధిత విషయాలు మరియు డిజిటల్ ఋణ ఆప్‌కు సంబంధించిన ఫిర్యాదుల కొరకు)	ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి (డిజిటల్ ఋణాలు, ఫిన్‌టెక్ సంబంధిత విషయాలు మరియు డిజిటల్ ఋణ ఆప్‌కు సంబంధం లేని ఫిర్యాదుల కొరకు)
శ్రీ హరీష్ కుమార్ హెచ్‌డిబి ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్, కొత్త డోర్ నెం.128/4యఫ్, పాత డోర్ నెం.53 ఎ, 4వ అంతస్తు, యం. యన్. కాంప్లెక్స్, గ్రీమ్స్ రోడ్డు, చెన్నై- 600006. టెలిఫోన్ - 044 42984542 ఈ మెయిల్: gro@hdbfs.com	శ్రీ హరీష్ కుమార్ హెచ్‌డిబి ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్, కొత్త డోర్ నెం.128/4యఫ్, పాత డోర్ నెం.53 ఎ, 4వ అంతస్తు, యం. యన్. కాంప్లెక్స్, గ్రీమ్స్ రోడ్డు, చెన్నై- 600006. టెలిఫోన్ - 044 42984542 ఈ మెయిల్: gro@hdbfs.com

వారి వద్ద స్వీకరించబడిన అన్ని ఫిర్యాదులకు తగిన పరిష్కారం అందించబడడానికి ఈ విభాగం బాధ్యత వహిస్తుంది.

➢ ఫిర్యాదులు వినియోగదారులకు సవివరమైన సలహాతో సరైన మరియు సమయ పరిమితిలో పరిష్కరించబడతాయి. తీర్మానానికి సమయం అవసరమైతే, ఫిర్యాదును అంగీకరిస్తూ మధ్యంతర ప్రతిస్పందన జారీ చేయబడుతుంది.
➢ కంపెనీ అంతర్గత ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం ద్వారా పాక్షికంగా కాని లేదా పూర్తిగా కాని తిరస్కరించబడిన అన్ని ఫిర్యాదులు తుది నిర్ణయాము కొరకు అంతర్గత అంబుడ్స్‌మన్‌కు అనగా ఫిర్యాదు అధికారికి స్వయంచాలకంగా పంపబడతాయి. ఈ

విషయంలో ప్రామాణిక కార్యాచరణ ప్రక్రియ ప్రకారం అంతర్గత అంబుడ్స్‌మన్ ఫిర్యాదులను నిర్వహిస్తారు.

క్రింద పేర్కొన్న ఎవరైనా లేదా అంతకంటే ఎక్కువ కారణాల పై కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా ఫిర్యాదును ఫిర్యాదిదారు (తాను లేదా అతని అధీకృత ప్రతినిధి (ఒక న్యాయవాది కాకుండా), ద్వారా ఎన్‌బిఎఫ్‌సి అంబుడ్స్‌మన్‌కి, దీని అధికార పరిధిలోని బ్రాంచ్/ రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం కాని వారి అధికార పరిధిలోని నాన్- బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా ఫిర్యాదు చేయవచ్చును:

i. వినియోగదారులు అందించిన పోస్ట్-డేటెడ్ చెక్ ప్రజెంటేషన్లో ప్రదర్శించకపోవడం లేదా విపరీతమైన జాప్యం.
ii. వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయడంలో వైఫల్యం, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దరఖాస్తు విధానంతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేయబడిన రుణం మొత్తం.
iii. మంజూరు లేఖ / నిబంధనలు మరియు నిబంధనలను స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో అందించడంలో వైఫల్యం లేదా నిరాకరించడం.
iv. రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్నట్లుగా స్థానిక భాషలో మంజూరు చేయబడిన నిబంధనలు మరియు షరతులలో చేసిన ప్రతిపాదిత మార్పుల పై తగిన నోటీసును అందించడంలో వైఫల్యం లేదా నిరాకరించడం.
v. అన్ని బకాయిల చెల్లింపు పై రుణగ్రహీతకు సెక్యూరిటీల పత్రాలను విడుదల చేయడంలో వైఫల్యం లేదా విపరీతమైన జాప్యం.
vi. రుణగ్రహీత/కస్టమర్‌కు తగిన ముందస్తు నోటీసు లేకుండా చార్జీలు విధించడం.
vii. కాంట్రాక్ట్/లోన్ ఒప్పందంలో చట్టబద్ధంగా అమలు చేయగల అంతర్నిర్మిత పునః స్వాధీన నిబంధనను అందించడంలో వైఫల్యం.
viii. ఒప్పందం/రుణ ఒప్పందంలో పారదర్శకతను నిర్ధారించడంలో వైఫల్యం: (i) సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకునే ముందు నోటీసు వ్యవధి, (ii) నోటీసు వ్యవధిని మినహాయించగల పరిస్థితులు, (iii) సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకునే విధానం, (iv) సెక్యూరిటీ అమ్మకం/వేలం ముందు రుణం తిరిగి చెల్లించడం కోసం రుణగ్రహీతకు ఇవ్వబడే చివరి అవకాశం గురించి ఒక నిబంధన, (V) రుణగ్రహీతకు తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే విధానం మరియు (vi) భద్రత అమ్మకం / వేలం ప్రక్రియ.
ix. నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలకు రిజర్వ్ బ్యాంక్ జారీ చేసిన ఆదేశాలను పాటించకపోవడం.
x. నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కోసం న్యాయ సాధన కోడ్‌పై రిజర్వ్ బ్యాంక్ మార్గదర్శకాల యొక్క ఇతర నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండకపోవడం.

- ఒక వేళ మీ యొక్క ఫిర్యాదు/వివాదం ఒక నెల వ్యవధిలోపు పరిష్కరించబడకపోతే, మీరు ఈ క్రింది వారికి ఫిర్యాదు చేయవచ్చును:
  - ఆన్‌లైన్ ఫిర్యాదులను రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాకు https://cms.rbi.org.inలో నమోదు చేయవచ్చును.
  - ఫిర్యాదును భౌతిక పద్ధతి ద్వారా కూడా వీరికి పంపించవచ్చు:
కేంద్రీకృత రసీదు మరియు
ప్రక్రియీకారణ కేంద్రం (CRPC)
రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా,
సెంట్రల్ విస్టా, సెక్టార్ 17,

చండీగఢ్-160017

- సంస్థాపనకు చెందిన https://www.hdbfs.com/sites/default/files/customer-services/Form-of-Complaint.pdf వద్ద అందుబాటులో ఉన్న నమూనాలో పంపవచ్చును.

➢ భీమా సేవలకు సంబంధించిన మీ ఫిర్యాదు / పరిష్కారం కానట్లైతే, మీరు టోల్ ఫ్రీ నంబర్: 155255 లేక 1800 4254 732కు కాల్ చేయడం ద్వారా ఐఆర్‌డిఐఎని సంప్రదించవచ్చును, లేదా మీరు వెబ్సైట్: http://bimabharosa.irdai.gov.inలో ఆన్‌లైన్ ద్వారా మీరు ఫిర్యాదును నమోదు చేసుకొనవచ్చును.

➢ మీ బీమా సేవలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదు పరిష్కారంతో మీరు సంతృప్తి చెందని యెడల మరియు మీ సమస్య పరిష్కరించబడనట్లు అయితే మీరు పరిహారం కొరకు బీమా అంబుడ్స్‌మన్‌ను సంప్రదించబడవచ్చు.