



न्याय पध्दतीचा कोड आणि तक्रार निवारण धोरण

(अखेरचा बदल एप्रिल, २०२४ रोजी केला गेला)

## न्याय पध्दतीचा कोड

### कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया:

कंपनी सर्व अर्जदारांना ज्यांनी कर्जासाठी अर्ज केला आहे अशा सर्व अर्जदारांना एक क्रमांकित अर्ज फॉर्म जारी करेल. अर्ज फॉर्ममध्ये:

- अ. क्रेडिट मूल्यांकनासाठी आवश्यक असलेली माहिती मागेल.
- ब. अर्जासह सादर कराव्या लागणाऱ्या कागदपत्रांची यादी प्रदान करेल.
- क. अर्जासह भरलेल्या कोणत्याही अप्रत्यावर्तनीय शुल्काची पावती देईल.

### कर्ज अर्जासाठी पावती:

कंपनी प्रत्येक कर्ज अर्जासाठी निर्धारित स्वरूपात अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर लगेचच लेखी पावती जारी करेल. अशा अर्जांची प्रक्रिया करण्याची वेळेची चौकट पावतीमध्ये दर्शवली जाईल.

सर्व वैध आणि पूर्ण अर्ज ज्यांना किमान कागदपत्रे प्राप्त झाली आहेत आणि किमान क्रेडिट निकष पूर्ण करतात ते कर्ज उत्पत्ती प्रणालीमध्ये नोंदवले जातील. पावतीचा भाग असलेला अर्जाचा क्रमांक कंपनीशी पत्रव्यवहार करण्यासाठी वापरला जाऊ शकतो.

### तत्त्वतः मंजूर आणि मंजूर/नाकारलेल्या प्रस्तावांचा सखोल मूल्यांकन:

कंपनी योग्य कालावधीत कर्ज अर्जांची पडताळणी करेल. जर अतिरिक्त तपशील/कागदपत्रे आवश्यक असतील, तर ती लगेच अर्जदाराला कळवेल.

जर अर्ज नाकारला गेला तर कंपनी कर्ज अर्जदाराच्या विनंतीवर लेखी कळवेल, मुख्य कारण/कारणे ज्यामुळे कंपनीच्या मते योग्य विचारानंतर कर्ज अर्ज नाकारला गेला आहे.

### कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती:

- कंपनी सर्व अर्जांवर योग्य क्रेडिट मूल्यांकन करेल. मूल्यांकन कंपनीच्या क्रेडिट धोरणां आणि प्रक्रिया आणि संबंधित नियामकीय दिशानिर्देशांशी सुसंगत असेल.
- कंपनी कर्ज प्रस्तावाचा भाग्य कर्जदाराला कर्जदार समजेल अशा भाषेत मंजुरी पत्राद्वारे कळवेल. मंजुरी पत्रात मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम आणि त्याच्या अटी आणि शर्तीसह वार्षिक व्याजदर आणि त्याची लागू पद्धत आणि प्रक्रिया शुल्क अशा सर्व अग्रिम शुल्कांसह समाविष्ट केले जाईल. कंपनी कर्जदाराला कर्जाच्या मंजुरी/संवितरणाच्या वेळी कर्ज कराराच्या प्रत्येक प्रतीसह कर्ज कराराची एक प्रत प्रदान करेल जे कर्जदार समजेल अशा भाषेत. मंजुरी पत्र/कर्ज करारात कर्जास लागू असलेल्या सर्व शुल्क आणि खर्चाचा तपशील असेल. उशीरा परतफेडासाठी दंडात्मक व्याज आणि इतर शुल्क कर्ज करारात ठळक अक्षरांमध्ये नमूद केले जातील.
- कंपनी कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत कोणत्याही अटी आणि शर्तीमध्ये बदल, जसे की वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्वभुगतान शुल्क, चेक बाऊंस शुल्क, स्वॅप शुल्क, विलंब शुल्क, इत्यादी दरांमध्ये

आणि शुल्कांमध्ये होणारे बदल फक्त भविष्यातील कालावधीसाठी प्रभावी असतील.

- कंपनीचा कर्जदारासह केलेल्या कर्ज करारानुसार कर्ज करार अंतर्गत देयकाची परतफेड/त्वरा करण्याचा निर्णय असला पाहिजे.
- एकदा कर्ज करार अमलात आल्यानंतर, कर्ज कराराची प्रत ग्राहकांना त्यांच्या नोंदिसाठी दिली जाईल.
- जर आवश्यक असेल तर, कर्जदाराला त्याच्या समजुतीनुसार स्थानिक भाषेत करार दिला जाईल.
- कंपनी सर्व देणींच्या परतफेडीवर किंवा कर्ज रकमेच्या प्राप्तीवर सर्व सुरक्षा रिलीज करेल, किंवा कर्जदारास विरुद्ध असलेल्या कोणताही कायदेशीर अधिकार किंवा मालमत्तेच्या कोणत्याही इतर दाव्याच्या अधीन असू शकते. अशा प्रकारे सेट ऑफ करण्याचे अधिकार वापरण्यात आल्यास, कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि कंपनी संबंधित दाव्याची स्थायिक होईपर्यंत सुरक्षा राखण्यास हक्कदार असलेल्या अटींबद्दल पूर्ण तपशील देऊन कळवले जाईल.
- कंपनी कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तींमध्ये दिलेल्या हेतू व्यतिरिक्त कर्जदाराच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणार नाही (कर्जदाराद्वारे पूर्वी प्रकट न केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास आली नसल्यास).
- कर्जदारकडून कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनीची सहमती किंवा अन्यथा विरोध, विनंती प्राप्त झाल्याच्या

तारखेपासून २१ दिवसात कळवला जाईल. असे हस्तांतरण कायदानुसार पारदर्शक करारात्मक अटीनुसार असेल.

### व्याज दर आणि इतर शुल्क:

- कर्जाच्या करारामध्ये कंपनीकडून ग्राहकांना आकारले जाणारे व्याज आणि कर्जाच्या करारामध्ये आकारले जाणारे इतर शुल्क समाविष्ट असेल आणि कर्जाच्या वितरणापूर्वी ग्राहकाने त्यावर स्वाक्षरी करावी.
- कर्जावरील व्याजदर कर्ज रक्कम, मुदत, कर्जासाठी देण्यात आलेल्या सुरक्षा/कोलॅटरल, जोखीम पैरामीटर्स, बाजारपेठेतील परिस्थिती आणि निधीची किंमत यावर आधारित असेल. सामान्यतः लागू होणारा सूचक व्याज दर आमच्या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे.
- कंपनीच्या वेबसाइटवर तरंगत्या संदर्भ दरात आणि सेवा शुल्कात कोणतेही सुधारणा केल्यास त्याची माहिती अपडेट केली जाईल आणि ही सुधारणा भविष्यातील काळासाठीच प्रभावी असेल.

### कर्जाची वसूली

अ. कंपनी कर्ज वसूलीसाठी कोणत्याही प्रकारच्या धमकी किंवा छळाचा अवलंब करणार नाही, तसेच त्यांच्या कर्ज वसूलीच्या प्रयत्नांमध्ये कोणत्याही व्यक्तीला मानहानी करण्याच्या उद्देशाने शारीरिक किंवा मौखिक, सार्वजनिकपणे अपमानित करण्याच्या किंवा कर्जदारांच्या कुटुंब सदस्यांना, रेफरींना आणि मित्रांना खाजगीपणे छेडछाड करण्याच्या उद्देशाने, मोबाईलवर किंवा सोशल मीडियाद्वारे अयोग्य संदेश पाठवण्याच्या, धमकी देणाऱ्या आणि/किंवा अनामिक कॉल करण्याच्या, सतत, खोट्या आणि

भ्रामक प्रतिनिधित्व करण्याच्या इत्यादी कृती करणार नाही. कर्ज वसुली/वसूलीसाठी ग्राहकांशी संपर्क साधणारे कंपनीचे कर्मचारी कंपनीच्या आचारसंहितेनुसार वागतील. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की कर्मचारी ग्राहकांशी योग्य प्रकारे व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत.

ब. सूक्ष्म वित्त कर्जदारांना दिलेल्या कर्जांची वसूली त्या सामान्य ठिकाणी केली जाईल जिथे कर्जदार आपले हप्ते देण्यासाठी स्वतंत्रपणे जाऊ शकतील.

क. कर्मचारींना कर्जदार केंद्रीय नियुक्त ठिकाणी २ किंवा अधिक क्रमागत वेळा दिसून न आल्यास कर्जदारांच्या निवासस्थानी किंवा कामाच्या ठिकाणी सूक्ष्म वित्त ग्राहकाला दिलेल्या कर्जांची वसूली करण्याची परवानगी असेल.

### सोन्याच्या दागिन्यांविरुद्ध कर्ज

- सोन्याच्या दागिन्यांविरुद्धचे कर्ज कंपनीच्या संचालक मंडळाने वेळोवेळी मंजूर केलेल्या गोल्ड लोन धोरणानुसार दिले जाईल.
- कंपनीने सोने दागिन्यांच्या मालकीची खात्री करण्यासाठी योग्य अंतर्गत प्रणाली लागू करावी.
- सर्व दागिन्यांची चाचणी अर्जदारांच्या उपस्थितीत आणि त्यांच्या समाधानानंतर केली जाईल. त्यानंतरच अशी दागिने सुरक्षित ठेव म्हणून स्वीकारली जातील.
- कंपनी प्राप्त झालेल्या दागिन्यांच्या बाबतीत आणि त्यांच्या साठवणुकीबाबत पुरेपूर सावधगिरी घेईल.
- तारण म्हणून स्वीकारलेले दागिने योग्य प्रकारे विम्यांकित केले जातील.

- डिफॉल्टच्या बाबतीत, कंपनी दागिन्यांची विल्हेवाट लावण्यापूर्वी कर्जदाराला पुरेपूर नोटीस देईल. कंपनी किंवा तिचे कर्मचारी अशा दागिन्यांच्या खरेदीसाठी कोणतीही बोली लावणार नाहीत.
- कर्ज कराराने लिलाव प्रक्रियेबाबतची तपशील देखील सांगावी.

### सुरक्षिततेची पुनर्ग्रहण

कंपनीने कर्जदारासोबत करार/कर्ज करारात पुनर्ग्रहण कलम अंतर्भूत केले आहे.

कर्ज करार खालील मुद्दे व्यापून घेईल:

- १) ताब्यात घेण्यापूर्वीची नोटीस कालावधी.
- २) कोणत्या परिस्थितीत नोटीस कालावधी माफ केला जाऊ शकतो
- ३) सुरक्षितता ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया
- ४) सुरक्षिततेची विक्री/लिलाव होण्यापूर्वी कर्जदाराने कर्ज परतफेड करण्यासाठी देण्यात येणाऱ्या अंतिम संधीबाबत तरतूद
- ५) कर्जदाराला पुनर्ग्रहण देण्याची प्रक्रिया आणि सुरक्षिततेची विक्री/लिलाव प्रक्रिया.

सूक्ष्म वित्त कर्जांच्या बाबतीत, कंपनी कर्जदारविरुद्ध तिच्या कर्मचार्यांच्या किंवा तिच्या बाह्य विक्रेत्याच्या कर्मचाऱ्यांच्या कोणत्याही गैरवर्तनासाठी जबाबदार असेल. अशा कोणत्याही गैरवर्तन प्रकरणात, कर्जदार <https://www.hdbfs.com/customer-support> वर उपलब्ध तक्रार निवारण प्रक्रियेनुसार तक्रार दाखल करू शकतो.

## तक्रार निवारण प्रक्रिया

ग्राहकांना उत्तम सेवा प्रदान करण्यासाठी तक्रारींचे जलद आणि प्रभावी निराकरण तसेच प्रक्रिया सुधारण्यासाठी त्वरित सुधारात्मक आणि प्रतिबंधात्मक उपाय आवश्यक आहेत.

हे साध्य करण्यासाठी, कंपनी ग्राहकांच्या तक्रारींचे उत्तर देण्यासाठी/निवारण करण्यासाठी खालील टर्नअराउंड वेळेचे फ्रेमवर्क राखण्याचा प्रयत्न करेल:

| क्रमांक | तक्रारीची प्रकृती                           | निराकरणासाठी टर्नअराउंड वेळ<br>(कामकाळात दिवस) (बिंदू ४<br>वगळता) |
|---------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| १.      | कर्ज करार आणि कर्ज संबंधित                  | टि + २०                                                           |
| २.      | माफी/परतावा                                 | टि + २०                                                           |
| ३.      | पूर्वभुक्तानी आणि बंद करण्याची<br>कागदपत्रे | टि + २०                                                           |
| ४.      | विमा संबंधित तक्रार                         | टि + १३                                                           |
| ५.      | इतर                                         | टि + २०                                                           |

तक्रार निवारण प्रक्रिया खालीलप्रमाणे आहे, कंपनीच्या व्यवसायाचे व्यवहार केले जाणाऱ्या शाखा/स्थळांवर ग्राहकांच्या फायद्यासाठी प्रदर्शित केली जाईल:

- जर तुम्हाला आमच्या उत्पादने आणि सेवांबद्दल तक्रार किंवा तक्रार असल्यास, आमच्या बाह्य स्त्रोतांकडून प्रदान केलेल्या सेवांसह, कृपया आमच्या शाखेला/ग्राहक सेवा संघाला ई-मेल ([customer-support@hdbfs.com](mailto:customer-support@hdbfs.com)) किंवा पत्राद्वारे संपर्क साधा. तुम्ही खालील लिंकवर आमच्या पोर्टलवर तुमची तक्रार नोंदवू शकता:

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

- आमच्या तक्रार हाताळणी आणि तक्रारींच्या वाढीवरची माहिती आमच्या सर्व कार्यालयांमध्ये उपलब्ध असेल.
  - प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारी खालीलप्रमाणे हाताळल्या जातील:
    - पहिल्या स्तरावर: शाखा व्यवस्थापक/प्रभारी/ग्राहक सेवा संघ
    - दुसऱ्या स्तरावर: ग्राहक सेवा व्यवस्थापक
    - तिसऱ्या स्तरावर: तक्रार निवारण अधिकारी
  - कंपनी सुनिश्चित करेल की प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारी नोंदवल्या जातात आणि सोडवल्या जातात, परंतु ती प्रभावी निरीक्षण/वाढीची यंत्रणा सुनिश्चित करेल जेणेकरून कोणतीही तक्रार अनिवारित राहणार नाही.
  - जर तक्रार 90 दिवसानंतरही अनिवारित राहिली तर तुम्ही तक्रार निवारण अधिकाऱ्याला ई-मेल (gro@hdbfs.com) किंवा पत्राद्वारे संपर्क साधू शकता.
- ई-मेलद्वारे प्राप्त झालेल्या ग्राहक तक्रारींना ई-मेलद्वारेच उत्तर दिले जाईल.

|                                                                                                                  |                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| तक्रार निवारण अधिकारी<br>(डिजिटल लेंडिंग, फिनटेक संबंधित<br>विषयांना आणि डिजिटल लेंडिंग<br>संबंधित तक्रारींसाठी) | तक्रार निवारण अधिकारी<br>(डिजिटल लेंडिंग, फिनटेक संबंधित<br>विषयांव्यतिरिक्त इतर तक्रारींसाठी) |
| श्री. हरिश कुमार                                                                                                 | श्री. हरिश कुमार                                                                               |

|                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| एचडीबी फायनान्शियल सर्विसेस लिमिटेड<br>न्यू नं.: १२८/४एफ, जुना नं.: दार क्रमांक ५३-ए<br>चौथा मजला एम.एन. ऑफिस कॉम्प्लेक्स, ग्रीम्स रोड, चेन्नई -६००००६.<br>दूरध्वनी -०४४ ४२९८४५४२<br>ई-मेल: <a href="mailto:gro@hdbfs.com">gro@hdbfs.com</a> | एचडीबी फायनान्शियल सर्विसेस लिमिटेड<br>न्यू नं.: १२८/४एफ, जुना नं.: दार क्रमांक ५३-ए<br>चौथा मजला एम.एन. ऑफिस कॉम्प्लेक्स, ग्रीम्स रोड, चेन्नई -६००००६.<br>दूरध्वनी -०४४ ४२९८४५४२<br>ई-मेल: <a href="mailto:gro@hdbfs.com">gro@hdbfs.com</a> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

या युनिटला त्यांच्याकडे प्राप्त झालेल्या सर्व वाढीव तक्रारींचे पुरेसे निराकरण करण्याची जबाबदारी असेल.

- तक्रारी योग्य आणि वेळेत निश्चित केल्या जातील आणि ग्राहकांना तपशीलवार सल्ला दिला जाईल. निराकरणास वेळ लागल्यास, तक्रार पावती देण्यात येईल.
- कंपनीच्या अंतर्गत तक्रार निवारण यंत्रणेद्वारे अर्धवट किंवा पूर्णपणे फेटाळलेल्या सर्व तक्रारी अंतर्गत लोकपालकडे अंतिम निर्णयासाठी स्वयंचलितपणे एस्केलेट केल्या जातील. अंतर्गत लोकपाल यासंदर्भातल्या मानक प्रक्रिया पद्धतीनुसार तक्रारी हाताळतील.
- खाली नमूद केलेल्या एक किंवा अधिक कारणांपैकी कोणत्याही कारणावर कंपनीविरुद्ध तक्रार करणारा तक्रारदार (स्वतः किंवा त्याच्या अधिकृत प्रतिनिधी (वकील वगळता) द्वारे, एनबीएफसी लोकपालकडे तक्रार करू शकतो ज्याच्या अधिकार क्षेत्रात तक्रार केलेल्या नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनीची शाखा/नोंदणीकृत कार्यालय आहे:

- 1- ग्राहकाने दिलेल्या दिनांकानंतरच्या चेक सादर न करणे किंवा अवास्तव विलंब होणे.
- 2- कर्ज मंजूर केलेल्या रकमेबद्दल लिखितपणे कळविण्यात अपयश किंवा अवास्तव विलंब होणे, तसेच वार्षिक व्याजदर आणि त्याची लागू पद्धत यासह अटी आणि शर्ती.
- 3- कर्जदाराला समजणारी स्थानिक भाषा किंवा भाषेत मंजूरी पत्र/मंजूरीच्या अटी आणि शर्ती पुरवण्यात अपयश किंवा नकार.
- 4- मंजूर केलेल्या अटी आणि शर्तीमध्ये केलेल्या प्रस्तावित बदलांबद्दल कर्जदाराला समजणारी स्थानिक भाषेत पुरेसा नोटीस देण्यात अपयश किंवा नकार.
- 5- सर्व देणींचे पुनर्भरण केल्यानंतर कर्जदाराला प्रतिभूती कागदपत्रे सोडून देण्यात अपयश किंवा अवास्तव विलंब.
- 6- कर्जदाराला/ग्राहकाला पुरेसा पूर्व सूचना न देता शुल्क आकारणी करणे.
- 7- करार/कर्ज करारात कायदेशीरदृष्ट्या अंमलबजावणीयोग्य बिल्ट-इन पुनर्प्राप्ती कलम पुरवण्यात अपयश.
- 8- करार/कर्ज करारात पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यात अपयश: १) प्रतिभूती हस्तांतरण करण्यापूर्वी सूचना कालावधी, २) सूचना कालावधी माफ करण्याच्या परिस्थिती, ३) प्रतिभूती हस्तांतरण करण्याची प्रक्रिया, ४) कर्जदाराला कर्जाची परतफेड करण्यासाठी शेवटची संधी देण्याबाबतच्यासिक्युरिटीची विक्री/लिलाव करण्यापूर्वीचे प्रावधान, ५) कर्जदाराला परत कब्जा मिळवून देण्याची प्रक्रिया आणि ६) सुरक्षेच्या विक्री/लामीची प्रक्रिया.

9- रिझर्व्ह बँकेने नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्यांना दिलेल्या सूचनांचे पालन न करणे.

10- रिझर्व्ह बँकेच्या नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्यांसाठीच्या फेअर प्रॅक्टिसेस कोडमधील इतर कोणत्याही तरतुदीचे पालन न करणे.

जर तुम्हाला तुमच्या तक्रारीचे/वादविवादचे निराकरण एक महिन्याच्या आत झाले नाही, तर तुम्ही खालील पद्धतीने भारतीय रिझर्व्ह बँकेकडे तक्रार दाखल करू शकता:

- RBI वेबसाईट वर <https://cms-rbi-org-in>वर तक्रार दाखल करा.
- तक्रार मध्ये भौतिक स्वरूपात देखील दाखल केली जाऊ शकते.
  १. केंद्रीकृत प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्र (सी.आर.पी.सी.)
  २. भारतीय रिझर्व्ह बँक,
  ३. सेंट्रल विस्टा, सेक्टर-१७,
  ४. चंदीगड - १६००१७

<https://www.hdbfs.com/sites/default/files/customer-services/Form-of-Complaint.pdf> या लिंकवर उपलब्ध असलेल्या फॉर्मेटमध्ये.

➤ जर तुमच्या विमा सेवांशी संबंधित तक्रार/गैरसोयीचे निराकरण झाले नाही तर तुम्ही टोल फ्री क्रमांक १५५२५५ किंवा १८०० ४२५४ ७३२ वर IRDAI ला संपर्क साधू शकता किंवा तुम्ही <http://igms-irda-gov-in> या वेबसाइटवर ऑनलाइन तक्रार नोंदवू शकता.

- जर तुम्हाला तुमच्या विमा सेवांशी संबंधित तक्रारीचे निराकरण झाले नाही आणि तुमचा मुद्दा अजूनही सुटलेला नसेल तर तुम्ही तक्रारीच्या निवारणासाठी विमा लोकपाल यांच्याकडे संपर्क साधू शकता.