



न्यायसंगत आचरण संहिता और शिकायत निवारण नीति
(अंतिम संशोधन: 16 अक्टूबर, 2024)

उचित व्यवहार संहिता

ऋण के लिए आवेदन और उसकी प्रक्रिया:

कंपनी उन सभी आवेदकों को एक क्रमांकित आवेदन प्रपत्र जारी करेगी जो इसकी मांग करेंगे। यह आवेदन प्रपत्र:

- (क) क्रेडिट मूल्यांकन के लिए आवश्यक जानकारी मांगेगा।
- (ख) उन दस्तावेजों की सूची प्रदान करेगा जिन्हें आवेदक को आवेदन पत्र के साथ जमा करना होगा।
- (ग) आवेदन के साथ भुगतान की गई किसी भी गैर-वापसी योग्य शुल्क की रसीद प्रदान करेगा।

ऋण आवेदन की प्राप्ति की पुष्टि:

कंपनी प्रत्येक ऋण आवेदन के लिए निर्धारित प्रारूप में लिखित पुष्टि तुरंत जारी करेगी। आवेदन की प्राप्ति पर, उसकी प्रोसेसिंग के लिए अनुमानित समय सीमा इस पुष्टि पत्र में उल्लिखित होगी।

न्यूनतम दस्तावेजों और न्यूनतम क्रेडिट मानदंडों को पूरा करने वाले सभी वैध और पूर्ण आवेदन ऋण उत्पत्ति प्रणाली में लॉग इन किए जाएंगे। आवेदन क्रमांक जो पावती का हिस्सा है, का उपयोग कंपनी के साथ पत्र-व्यवहार करने के लिए किया जा सकता है।

सैद्धांतिक रूप से स्वीकृत और अस्वीकृत प्रस्तावों का विस्तृत मूल्यांकन:

कंपनी उचित समय सीमा के भीतर ऋण आवेदनों का सत्यापन करेगी। यदि अतिरिक्त जानकारी या दस्तावेजों की आवश्यकता होगी, तो आवेदक को तुरंत सूचित किया जाएगा।

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

ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें:

- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी आवेदनों का उचित क्रेडिट मूल्यांकन किया जाए। यह मूल्यांकन कंपनी की क्रेडिट नीतियों, प्रक्रियाओं और प्रासंगिक नियामक दिशानिर्देशों के अनुसार किया जाएगा।

कंपनी उधारकर्ता को उसकी समझ की भाषा में स्वीकृति पत्र के माध्यम से ऋण प्रस्ताव की स्थिति के बारे में सूचित करेगी। स्वीकृति पत्र में स्वीकृत ऋण राशि के साथ-साथ उसकी नियम और शर्तें शामिल होंगे, जिसमें वार्षिक ब्याज दर, उसके आवेदन की विधि और अन्य सभी अग्रिम शुल्क जैसे कि प्रोसेसिंग शुल्क आदि शामिल होंगे। कंपनी सभी उधारकर्ताओं को ऋण स्वीकृति/वितरण के समय ऋण अनुबंध की एक प्रति और ऋण अनुबंध में उद्धृत संलग्नकों की एक-एक प्रति उनकी समझ की भाषा में प्रदान करेगी। स्वीकृति पत्र/ऋण अनुबंध में ऋण पर लागू फीस और शुल्कों के सभी विवरण शामिल होंगे। देर से भुगतान के लिए दंडात्मक ब्याज और अन्य शुल्कों का उल्लेख ऋण अनुबंध में स्पष्ट रूप से बोल्ड अक्षरों में किया जाएगा।

- कंपनी किसी भी शर्तों और नियमों में किए गए बदलावों, जिसमें वितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, चेक बाउंस शुल्क, स्वैप शुल्क, विलंब भुगतान दंड आदि शामिल हैं, की जानकारी उधारकर्ता को उसकी समझ की भाषा में प्रदान करेगी। ब्याज दरों और शुल्कों में किए गए बदलाव केवल भविष्य में प्रभावी होंगे।
- समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने का कंपनी का निर्णय उधारकर्ता के साथ किए गए ऋण अनुबंध के अनुरूप होगा।
- एक बार ऋण अनुबंध निष्पादित हो जाने के बाद, उसकी एक प्रति ग्राहक को उसके रिकॉर्ड के लिए दी जाएगी।
- यदि आवश्यक हो, तो उधारकर्ता को उसकी समझ की क्षेत्रीय भाषा में एक अनुबंध प्रदान किया जाएगा।
- कंपनी सभी देनदारियों के भुगतान या ऋण की बकाया राशि की प्राप्ति के बाद सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी, बशर्ते कि कंपनी का उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य वैध दावे के लिए कोई वैध अधिकार या गिरवी रखने का अधिकार न हो। यदि ऐसे समायोजन का अधिकार लागू किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ सूचित किया जाएगा जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।
- कंपनी उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, जब तक कि ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों के अंतर्गत ऐसा करना आवश्यक न हो (जब तक कि नई जानकारी, जो पहले उधारकर्ता द्वारा प्रकट नहीं की गई हो, कंपनी के ध्यान में नहीं आई हो)।
- यदि उधारकर्ता द्वारा उधार खाता के स्थानांतरण के लिए अनुरोध किया जाता है, तो कंपनी की सहमति या आपत्ति उस अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा स्थानांतरण पारदर्शी संविदात्मक शर्तों और कानून के अनुरूप होगा।

ब्याज दर और अन्य शुल्क

- ऋण अनुबंध में कंपनी द्वारा ग्राहक से लिए जाने वाले ब्याज और अन्य शुल्कों का उल्लेख होगा, और ग्राहक को ऋण संवितरण से पहले इस पर हस्ताक्षर करने होंगे।
- किसी भी ऋण पर ब्याज दर ऋण की राशि, अवधि, ऋण के लिए प्रदान की गई प्रतिभूति/गिरवी रखी गई संपत्ति, जोखिम मानदंड, बाजार की स्थिति 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 रेफरेंस रेट और सेवा शुल्कों में किसी भी संशोधन के साथ अपडेट किया जाएगा, जो केवल भविष्य में संभावित होंगे।

ऋण की वसूली

- (क) कंपनी अपने ऋण वसूली प्रयासों में किसी भी व्यक्ति के खिलाफ मौखिक या शारीरिक रूप से ऋण की वसूली के लिए किसी भी प्रकार की धमकी या उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जिसमें सार्वजनिक रूप से अपमानित करना या देनदार के परिवार के सदस्यों, रेफरी और दोस्तों की गोपनीयता में हस्तक्षेप करना, मोबाइल पर या सोशल मीडिया के माध्यम से अनुचित संदेश भेजना, धमकी देना और/या गुमनाम कॉल करना, लगातार, गलत और भ्रामक अभ्यावेदन करना आदि शामिल हैं। कंपनी के कर्मचारी जो वसूली/वसूली के लिए

ग्राहकों से संपर्क करते हैं, वे कंपनी की आचार संहिता के अनुसार कार्य करेंगे। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।

- (ख) माइक्रो फाइनेंस क्लाइंट को दिए गए ऋण की वसूली उस सामान्य स्थान पर की जाएगी जहां उधारकर्ता सहज रूप से अपनी किस्तों का भुगतान कर सके।
- (ग) कर्मचारियों को माइक्रो फाइनेंस क्लाइंट को दिए गए ऋण के लिए उधारकर्ता के निवास स्थान या कार्यस्थल पर वसूली करने की अनुमति केवल तभी दी जाएगी जब उधारकर्ता 2 या अधिक लगातार अवसरों पर केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है।

सोने के आभूषण पर ऋण

- सोने के आभूषण के बदले ऋण कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा समय-समय पर अनुमोदित स्वर्ण ऋण नीति के अनुरूप प्रदान किया जाएगा।
- कंपनी स्वर्ण आभूषण के स्वामित्व को प्रमाणित करने के लिए एक उपयुक्त आंतरिक प्रणाली लागू करेगी।
- सभी आभूषणों की जांच उधारकर्ता की उपस्थिति में की जाएगी, और जब तक उधारकर्ता पूरी तरह संतुष्ट न हो जाए, तब तक आभूषण को प्रतिभूति के रूप में स्वीकार नहीं किया जाएगा।
- कंपनी प्राप्त किए गए आभूषणों की सुरक्षा और भंडारण के लिए उचित सावधानियां बरतेगी।
- प्रतिभूति के रूप में लिए गए आभूषणों का उचित रूप से बीमा किया जाएगा।
- यदि उधारकर्ता भुगतान करने में विफल रहता है, तो आभूषणों के निस्तारण से पहले कंपनी उधारकर्ता को उचित नोटिस देगी। कंपनी या उसके कर्मचारी उन आभूषणों की खरीद के लिए किसी भी बोली में भाग नहीं लेंगे।
- ऋण अनुबंध में नीलामी प्रक्रिया का विवरण भी शामिल किया जाएगा।

प्रतिभूति की पुनःप्राप्ति

कंपनी ने अपने अनुबंध/ऋण समझौते में प्रतिभूति पुनःप्राप्ति के लिए एक विशेष प्रावधान शामिल किया है। ऋण अनुबंध में निम्नलिखित बिंदु शामिल होंगे:

- कब्जा लेने से पहले की नोटिस अवधि;
- परिस्थितियाँ जिनके अंतर्गत नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है;
- प्रतिभूति को कब्जे में लेने की प्रक्रिया;
- प्रतिभूति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण के पुनर्भुगतान के लिए उधारकर्ता को दिए जाने वाले अंतिम अवसर के संबंध में प्रावधान;
- उधारकर्ता को पुनः प्रतिभूति सौंपने की प्रक्रिया;
- प्रतिभूति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।

माइक्रोफाइनेंस ऋणों के संबंध में, यदि कंपनी के किसी कर्मचारी या उसके आउटसोर्स किए गए विक्रेता के कर्मचारी द्वारा उधारकर्ता के साथ अनुचित व्यवहार किया जाता है, तो कंपनी इसके लिए उत्तरदायी होगी। यदि किसी भी प्रकार के अनुचित व्यवहार की घटना होती है, तो उधारकर्ता <https://www.hdbfs.com/customer-support> पर उपलब्ध शिकायत निवारण प्रक्रिया के अनुसार अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है।

शिकायत निवारण प्रक्रिया

शिकायतों को शीघ्रता और प्रभावी रूप से निपटाना, तथा प्रक्रियाओं में सुधार के लिए त्वरित सुधारात्मक और निवारक कदम उठाना, सभी ग्राहकों को उत्कृष्ट सेवा प्रदान करने के लिए आवश्यक है।

इसे प्राप्त करने के लिए, कंपनी ग्राहकों की शिकायतों के जवाब/समाधान के लिए निम्नलिखित निर्धारित समय सीमा को बनाए रखने का प्रयास करेगी:

#	शिकायत की प्रकृति	समाधान की कार्य दिवसों में समय-सीमा (बिंदु 4 को छोड़कर)
1	ऋण अनुबंध और ऋण संबंधी शिकायत	टी+20
2	छूट/धनवापसी	टी+20
3	पूर्वभुगतान एवं समापन दस्तावेज	टी +20
4	बीमा संबंधी शिकायत	टी +13
5	अन्य	टी +20

नीचे दी गई शिकायत निवारण प्रक्रिया को उनके ग्राहकों के लाभ के लिए उन शाखाओं/स्थानों पर प्रदर्शित किया जाएगा जहां कंपनी का व्यवसाय किया जाता है:

- यदि आपको हमारे उत्पादों और सेवाओं से संबंधित कोई शिकायत या समस्या है, जिसमें हमारे आउटसोर्स एजेंसियों द्वारा प्रदान की गई सेवाएं भी शामिल हैं, तो कृपया हमारी शाखा/ग्राहक सेवा टीम से ईमेल (customer.support@hdbfs.com) या पत्र के माध्यम से संपर्क करें। आप हमारी शिकायत निवारण पोर्टल पर भी अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं:

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

- हमारी शिकायत निवारण प्रक्रिया और शिकायतों के निस्तारण से संबंधित जानकारी सभी कार्यालयों में उपलब्ध होगी।
- सभी प्राप्त शिकायतों का निपटारा निम्नलिखित तरीके से किया जाएगा:
 - प्रथम स्तर शाखा प्रबंधक/प्रभारी/ग्राहक सेवा टीम
 - अगला स्तर ग्राहक सेवा प्रबंधक
 - अगला स्तर शिकायत निवारण अधिकारी
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी प्राप्त शिकायतों को दर्ज किया जाए और उनका समाधान किया जाए, लेकिन जिम्मेदार वरिष्ठ अधिकारी के लिए प्रभावी निगरानी/एस्केलेशन तंत्र भी सुनिश्चित करेगी, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि कोई भी शिकायत अनसुलझी न रहे।

- यदि आपकी शिकायत 10 दिनों के भीतर हल नहीं होती, 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 उत्तर केवल ईमेल के माध्यम से ही दिया जाएगा।

- आप निम्नलिखित पते पर संपर्क कर सकते हैं:

शिकायत निवारण अधिकारी	शिकायत निवारण अधिकारी
(डिजिटल लेंडिंग, फिनटेक संबंधित मामलों और डिजिटल लेंडिंग ऐप्स से जुड़ी शिकायतों के लिए)	(डिजिटल लेंडिंग, फिनटेक संबंधित मामलों और डिजिटल लेंडिंग ऐप्स से अलग अन्य सभी शिकायतों के लिए)
श्री हरीश कुमार	श्री हरीश कुमार
एचडीबी फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड	एचडीबी फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड
नया नंबर: 128/4F, पुराना नंबर: दरवाजा नंबर 53 A,	नया नंबर: 128/4F, पुराना नंबर: दरवाजा नंबर 53 A,
चौथी मंजिल, एम. एन. ऑफिस कॉम्प्लेक्स, ग्रीम्स रोड, चेन्नई – 600006	चौथी मंजिल, एम. एन. ऑफिस कॉम्प्लेक्स, ग्रीम्स रोड, चेन्नई – 600006
टेलीफोन: 044 42984542	टेलीफोन: 044 42984542
ईमेल: gro@hdbfs.com	ईमेल: gro@hdbfs.com

यह इकाई अपने स्तर पर प्राप्त सभी एस्केलेटेड शिकायतों के उचित समाधान के लिए उत्तरदायी होगी।

- सभी शिकायतों को उचित और समयबद्ध तरीके से हल किया जाएगा, और ग्राहक को विस्तृत सलाह प्रदान की जाएगी। यदि समाधान में समय लगता है, तो शिकायत की स्वीकृति के साथ एक अंतरिम उत्तर दिया जाएगा।
- कंपनी की आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली द्वारा आंशिक रूप से या पूरी तरह अस्वीकृत की गई सभी शिकायतों को स्वतः आंतरिक लोकपाल के पास अंतिम निर्णय के लिए भेजा जाएगा। आंतरिक लोकपाल इन शिकायतों को निर्धारित मानक संचालन प्रक्रिया के अनुसार हल करेगा।

- नीचे उल्लिखित किसी एक या अधिक आधारों पर कंपनी के खिलाफ शिकायत शिकायतकर्ता द्वारा (स्वयं या अपने अधिकृत प्रतिनिधि (वकील के अलावा) के माध्यम से) एनबीएफसी लोकपाल को की जा सकती है, जिसके अधिकार क्षेत्र में गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी की शाखा / पंजीकृत कार्यालय स्थित है:
- I. ग्राहक द्वारा प्रदान किए गए पोस्ट-डेटेड चेक को प्रस्तुत न करना या अत्यधिक विलंब करना।
 - II. स्वीकृत ऋण राशि, उसकी शर्तों, वार्षिक ब्याज दर और लागू करने की विधि को लिखित रूप में ग्राहक को न देना।
 - III. ऋण स्वीकृति पत्र/स्वीकृति की शर्तें ग्राहक की समझ की भाषा या स्थानीय भाषा में प्रदान करने से इनकार या विफलता
 - IV. स्वीकृत नियमों और शर्तों में किए जा रहे प्रस्तावित परिवर्तनों पर उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में पर्याप्त नोटिस देने में विफलता या इनकार;
 - V. सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर उधारकर्ता को प्रतिभूति दस्तावेज़ जारी करने में विफलता या अत्यधिक देरी;
 - VI. उधारकर्ता/ग्राहक को बिना पर्याप्त पूर्व सूचना के शुल्क लगाया जाना;
 - VII. कानूनी रूप से लागू करने योग्य पुनः कब्जे की अंतर्निहित शर्त को अनुबंध/ऋण समझौते में शामिल न करना।
 - VIII. अनुबंध/ऋण समझौते में पारदर्शिता बनाए रखने में विफलता, विशेष रूप से निम्नलिखित मामलों में:
(i) प्रतिभूति पर कब्जा करने से पहले की नोटिस अवधि का उल्लेख न करना, (ii) ऐसे परिस्थितियों को स्पष्ट न करना, जिनमें नोटिस अवधि को समाप्त किया जा सकता है, (iii) प्रतिभूति पर कब्जा करने की प्रक्रिया को पारदर्शी रूप से नहीं बताना, (iv) नीलामी/बिक्री से पहले उधारकर्ता को ऋण चुकाने का अंतिम अवसर देने का प्रावधान न रखना, (v) उधारकर्ता को प्रतिभूति की पुनः प्राप्ति की प्रक्रिया स्पष्ट न करना, (vi) प्रतिभूति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया स्पष्ट न करना।
 - IX. भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों को जारी किए गए निर्देशों का पालन न करना।
 - X. गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए उचित व्यवहार संहिता पर रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के किसी भी अन्य प्रावधान का पालन न करना

- यदि आपकी शिकायत / विवाद एक महीने के भीतर हल नहीं होता है, तो आप निम्नलिखित तरीके से शिकायत दर्ज कर सकते हैं:
 - भारतीय रिज़र्व बैंक से शिकायत करने के लिए <https://cms.rbi.org.in> (<https://cms.rbi.org.in> पर ऑनलाइन शिकायत दर्ज करें):
 - शिकायत भौतिक रूप से भी दर्ज की जा सकती है:

केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी)

भारतीय रिज़र्व बैंक,

सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17

चंडीगढ़ 160017

निम्नलिखित फॉर्मेट में: <https://www.hdbfs.com/sites/default/files/customer-services/Form-of-Complaint.pdf>

- यदि बीमा सेवाओं से संबंधित आपकी शिकायत अनसुलझी रहती है तो आप टोल फ्री नंबर 155255 या 1800 4254 732 पर कॉल करके आईआरडीएआई से संपर्क कर सकते हैं या आप वेबसाइट <http://igms.irda.gov.in> पर ऑनलाइन शिकायत दर्ज कर सकते हैं।
- यदि आप अपनी बीमा सेवाओं से संबंधित शिकायत के समाधान से खुश नहीं हैं और आपकी समस्या अनसुलझी है, तो आप निवारण के लिए बीमा लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं।