



**યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા
અને
ફરીયાદ નિવારણ નિતિ**

(અંતિમ સુધારો એપ્રિલ, ૨૦૨૪)

યોગ્ય વ્યવહાર સંહીતા

લોન માટેની અરજી અને તેની પ્રક્રિયા

કંપની તેના તમામ અરજદારોને એક નંબરવાળું અરજી ફોર્મ આપશે. આ અરજી ફોર્મ

- (એ) ક્રેડીટ મૂલ્યાંકન વિષયક માહિતી મેળવવા
- (બી) દસ્તાવેજોનું લીસ્ટ કે જે દસ્તાવેજો અરજી સાથે આપવાના રહેશે.
- (સી) અરજી સાથે ચુકવવામાં આવેલ બીનમળવાપાત્ર રકમની સ્વીકૃતિ

લોન અરજી માટે સ્વીકૃતિ

કંપની અરજી મળ્યા બાદ તરત જ નિર્ધારિત ફોર્મેટમાં લોન અરજી માટે લેખિત સ્વીકૃતિ જારી કરશે. જે સમયમર્યાદાની અંદર લોન અરજીઓ પ્રોસેસ કરવામાં આવશે તે આ અરજીઓની સ્વીકૃતિમાં દર્શાવવામાં આવશે.

ન્યુનતમ દસ્તાવેજો અને ન્યુનતમ ક્રેડીટ માપદંડોની વિગત સાથે દરેક માન્ય અને સંપૂર્ણ અરજીઓ મેળવ્યા બાદ લોન ઓરીજીનલ સીસ્ટમમાં લોગ ઈન કરવામાં આવશે. અરજીનો ક્રમાંક કે જે સ્વીકૃતિનો ભાગ છે તેનો ઉપયોગ કંપની સાથે પત્રવ્યવહાર કરવા માટે કરી શકાય છે.

સૈધ્ધાંતિક રીતે મંજૂર/નામંજૂર કરાયેલ દરખાસ્તોનું વિગતવાર મૂલ્યાંકન :-

કંપની વ્યાજબી સમયગાળામાં લોન અરજીઓની ચકાસણી કરશે. જો વધારાની વિગત/દસ્તાવેજોની આવશ્યકતા હશે તો તે તરત જ અરજદારને જાણ કરશે.

જો અરજીનો અસ્વીકાર કરવામાં આવશે તો કંપની તેની જાણ લેખિતમાં કરશે તથા તેના મુખ્ય કારણ/કારણો કે જેના કારણે યોગ્ય વિચારણા કર્યા પછી કંપની ધ્વારા લોન અરજીઓ નકારવામાં આવી છે તે જણાવશે.

લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો/નિયમો :-

- કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે તમામ અરજીઓ પર યોગ્ય ક્રેડીટ મૂલ્યાંકન છે તેમજ મૂલ્યાંકન કંપનીની ધિરાણ નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ સાથે સંબંધિત નિયમનકારી માર્ગદર્શિકા અનુસાર હશે.
કંપની લોન લેનારને મંજૂરીપત્ર ધ્વારા લોનની દરખાસ્તની વિગત ઉધાર લેનારને સમજાય તેવી ભાષામાં જણાવશે. મંજૂરી પત્રમાં વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેની અરજી કરવાની કાર્યરીતી અને પ્રોસેસીંગ ફી જેવા અન્ય તમામ ચાર્જીસ સહીત નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમનો સમાવેશ થશે. કંપની લોનની મંજૂરી આપતી વખતે લોનના કરારમાં દર્શાવવામાં આવેલ દરેક બિડાણની નકલ સાથે લોન કરારની નકલ ગ્રાહકને સમજાય તેવી ભાષામાં લોન લેનારને આપવામાં આવશે. મંજૂર પત્ર/ લોન કરારમાં લોનને લાગુ પડતી ફી અને ચાર્જીસની તમામ વિગતો હશે. મોડી ચુકવણી માટે વ્યાજના દંડ અને અન્ય ચાર્જીસનો લોન કરારમાં બોલ્ડ અક્ષરોમાં ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.
- કંપની લોન લેનારને નિયમો અને શરતોમાં થતો ફેરફાર, ડિસ્બર્સમેન્ટ શિડયુલ, વ્યાજ દર, સર્વિસ ચાર્જ, પ્રિપેમેન્ટ ચાર્જ, ચેક બાઉન્સ ચાર્જ, સ્વેપ ચાર્જ, લેટ પેમેન્ટ, પેનલ્ટી વિગરેમાં ફેરફાર અંગે એવી ભાષામાં નોટીસ આપશે કે જે ગ્રાહકને સમજાય. વ્યાજ દરમાં ફેરફાર અને ચાર્જીસ સંભવિત રીતે અસરકારક રહેશે.
- કંપનીના રીકોલ/ ઝડપી ચુકવણી અથવા કરાર અન્વયે પરફોર્મન્સ અંગેના નિર્ણયો લોન કરાર સાથે સુસંગત હોવા જોઈએ.
- એકવાર લોન કરાર થઈ ગયા બાદ તેની નકલ ગ્રાહકને તેના રેકોર્ડ્સ માટે આપવામાં આવશે.

- જો જરૂર હોય તો લોન લેનારને સમજાય તે રીતે સ્થાનિક ભાષામાં કરાર આપવામાં આવશે.
- કંપની તમામ લેણી રકમ અથવા લોનની બાકી રકમની ચુકવણી ઉપર લોન લેનાર સામે કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા અન્ય કોઈ કલેઈમ માટે પૂર્વાધિકારને આધીન તમામ સિક્યોરીટીઝ રીલીઝ કરશે. જો સેટઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય તો બાકીના કલેઈમ અને સંબંધિત કલેઈમની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની કઈ શરતોને આધીન સિક્યોરીટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે લોન લેનારને જાણ કરવામાં આવશે.
- લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પુરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય (જેમ કે નવી માહિતી, લોન લેનાર ધ્વારા જાહેર કરવામાં ન આવી હોય, કંપનીના ધ્યાન પર આવી હોય) કંપની લોન લેનારની બાબતોમાં દખલગીરી કરશે નહીં.
- ઉદાર ખાતાની રકમ ટ્રાન્સફર માટે લોન લેનારની વિનંતી સામે કંપનીને કોઈ સંમતિ અથવા અન્ય રીતે વાંધો હોય તો આવા કિસ્સામાં વિનંતી કરવામાં આવ્યા તારીખથી ૨૧ દિવસની અંદર લોન લેનારને જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.

વ્યાજ દર અને અન્ય ચાર્જીસ

- લોન કરાર કંપની ધ્વારા ગ્રાહક પાસેથી વસુલવામાં આવતા વ્યાજને આવરી લેશે અને વ્યાજ અને અન્ય ચાર્જ અંગે લોન વિતરણ પહેલા ગ્રાહકે હસ્તાક્ષર કરવાના રહેશે.
- લોન પરનો વ્યાજ દર, લોનની રકમ, મુદત, સિક્યોરીટી/ કોલેટરલ, જોખમના પરિણામો, બજારની સ્થિતિ અને ભંડોળની કિંમત પર આધારીત રહેશે. લોન પર સામાન્ય રીતે લાગુ સુચક વ્યાજ દર કંપનીની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ છે.
- કંપનીની વેબસાઈટ પર ફ્લોટીંગ રેફરન્સ રેટ અને સર્વિસ ચાર્જમાં કોઈપણ સુધારા સાથે અપડેટ કરવામાં આવશે. જે માત્ર સંભવિત રીતે અસરકારક રહેશે.

લોનની વસુલાત

- (એ) કંપની લોનની વસુલાત માટે મૌખિક કે અન્ય રીતે કોઈપણ વ્યક્તિ સામેનું દેવું વસુલવા માટે લોન લેનારને જાહેરમાં અપમાનિત કરવાના હેતુથી અથવા લોન લેનારના પરિવારના સભ્યો, મિત્રોને હેરાનગતિ કરવી કે પછી મોબાઈલ પર અથવા સોશયલ મીડીયા ધ્વારા અયોગ્ય સંદેશાઓ મોકલવા, ધાકધમકીભર્યા કોલ કરવા કે અન્ય રીતે ખોટી અને ગરેમાર્ગે દોરતી રજૂઆત જેવા કાર્યો કરશે નહીં. કલેક્શન/વસુલાત માટે ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરનાર કંપનીના કર્મચારીઓ કંપનીના આચાર સંહીતાને ધ્યાનમાં રાખી કાર્ય કરશે. કંપનીએ સુનિશ્ચિત કરશે કે ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે તેમની પાસે શિક્ષિત સ્ટાફ પર્યાપ્ત છે.
- (બી) માઈક્રો ફાયનાન્સ લોન લેનારાઓ લીધેલ લોન માટે કલેક્શન સામાન્ય જગ્યાએ કરવામાં આવશે. જ્યાં લોન લેનારા તેમના હપ્તા ચુકવવા માટે મુક્ત અનુભવી શકે.
- (સી) કર્મચારીઓને માઈક્રો ફાયનાન્સ લોન લેનારના રહેઠાણ અથવા ધંધાના સ્થળે માત્ર ત્યારે જ રીકવરી કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે જ્યારેજો લોન લેનાર બે કે તેથી વધુ વખત નિયુક્ત થયેલ જગ્યાએ હાજર રહેવામાં નિષ્ફળ જાય.

ગોલ્ડ જવેલરી સામે લોન

- ગોલ્ડ જવેલરી સામે લોન કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડીરેક્ટર્સ ધ્વારા સમયાંતરે મંજૂર કરવામાં આવેલ ગોલ્ડ લોન પોલીસીના અનુસંધાનમાં આપવામાં આવશે.

- સોનાના દાગીનાની માલિકી અંગે કંપની યોગ્ય આંતરિક પ્રણાલી અમલમાં મુકશે.
- જવેલરીની તમામ તપાસ અરજદારની હાજરીમાં થશે અને અરજદાર ધ્વારા યોગ્ય સંતોષ થયા પછી આવા દાગીનાની સિક્યોરીટી પેટે સ્વીકારવામાં આવશે.
- કંપની સિક્યોરીટી પેટે પ્રાપ્ત થયેલી જવેલરી અને તેના સ્ટોરેજના સંદર્ભમાં પર્યાપ્ત સુરક્ષાના પગલા લેશે.
- કોલેટરલ તરીકે સ્વીકૃત જવેલરીનો યોગ્ય વીમો લેવામાં આવશે.
- ડીફોલ્ટરના કિસ્સામાં, કંપની જવેલરીના નિકાલ પહેલા, લોન લેનારને પુરતી સુચના આપશે. કંપની અથવા તેના કર્મચારીઓ આવી જવેલરીની ખરીદી માટે કોઈ બાંહેધરી આપશે નહીં.
- લોન કરારમાં હરાજી પ્રક્રિયા સંબંધીત વિગતો પણ જાહેર કરશે.

સુરક્ષાનો કબજો

ઉધાર લેનાર સાથેના કરાર/ લોન કરારમાં કંપની પાસે પુનઃકબજાની કલમ તથા જોગવાઈઓ છે. લોન કરાર નીચેના મુદ્દાઓને આવરી લે છે.

- કબજો લેતા પહેલા નોટીસનો સમયગાળો
- એવા સંજોગો કે જેમાં નોટીસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે.
- સિક્યોરીટી પેટે આપેલ મિલકત પર કબજો લેવાની પ્રક્રિયા
- સિક્યોરીટીના વેચાણ/હરાજી પહેલા લોનની ચુકવણી માટે લોન લેનારને અંતિમ તક આપવા અંગેની જોગવાઈ
- લોન લેનારને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા
- સિક્યોરીટી પેટે આપેલ મિલકતના વેચાણ/હરાજીની પ્રક્રિયા

માઈક્રોફાયનાન્સ લોનના સંદર્ભમાં કંપની તેના કર્મચારીઓ અથવા તેના આઉટ સોર્સ વિક્રેતાના કર્મચારીઓની લોન લેનાર સામે અયોગ્ય વર્તન માટે કંપની જવાબદાર રહેશે. આવા અયોગ્ય વર્તનના કોઈપણ કિસ્સામાં લોન લેનાર <https://www.hdbfs.com/customer-support> પર ઉપલબ્ધ ફરીયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા મુજબ ફરીયાદ કરી શકે છે.

ફરીયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા

ફરીયાદોનું ઝડપી અને અસરકારક સંચાલન તેમજ પ્રક્રિયાઓને સુધારવા માટે તાત્કાલિક સુધારાત્મક અને નિવારક પગલા ગ્રાહકોને ઉત્તમ સેવા પ્રદાન કરવા માટે જરૂરી છે.

જે હાંસલ કરવા માટે, કંપનીએ ગ્રાહકની ફરીયાદોના નીચે મુજબની ટર્ન અરાઉન્ડ સમયમર્યાદા જાળવવાનો પ્રયત્ન કરશે.

#	ફરીયાદનો પ્રકાર	રિસોલ્યુશનને માટે ટર્ન અરાઉન્ડ ટાઈમ
૧	લોન કરાર અને લોન સંબંધીત	ટી + ૨૦
૨	માફી/રીફંડ	ટી + ૨૦
૩	પ્રીપેમેન્ટ અને કલોઝર દસ્તાવેજો	ટી + ૨૦
૪	વીમા સંબંધીત ફરીયાદો	ટી + ૧૩
૫	અન્ય	ટી + ૨૦

ફરીયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા તથા ગ્રાહકોના લાભ માટે કંપનીનો વ્યવસાય કે જ્યાં વ્યવહાર કરવામાં આવે છે તે શાખાઓ/સ્થળો પર નીચે મુજબની વિગતો પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

- જો તમને અમારી આઉટસોર્સ એજન્સીઓ ધ્વારા પુરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ સહિત અમારી પ્રોડક્ટો અને સેવાઓ વિશે કોઈ ફરીયાદ અથવા તકરાર હોય તો કૃપા કરીને અમારી શાખા/ગ્રાહક સેવા ટીમનો ઈ-મેઈલ (customer.support@hdbfs.com) અથવા પત્ર થકી સંપર્ક કરો. તમે નીચેની લિંક પર અમારા પોર્ટલ પર પણ તમારી ફરીયાદ નોંધાવી શકો છો.

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

- અમારી ફરીયાદના સંચાલન તથા તે અંગેની માહિતી અમારી તમામ ઓફીસોમાં ઉપલબ્ધ રહેશે.
- પ્રાપ્ત થયેલી તમામ ફરીયાદો નીચે મુજબ હાથ ધરવામાં આવશે.
પ્રથમ સ્તર :- બ્રાંચ મેનેજર/ઈન્ચાર્જ/ગ્રાહક સેવાકીય
પછીનું સ્તર :- ગ્રાહક સેવા અધિકારી/કર્મચારી
પછીનું સ્તર :- ફરીયાદ નિવારણ અધિકારી
- કંપનીએ સુનિશ્ચિત કરશે કે પ્રાપ્ત થયેલી તમામ ફરીયાદોને રેકર્ડ કરવામાં આવી છે અને તેનું નિરાકરણ કરવામાં આવ્યું છે. પરંતુ જવાબદાર વરિષ્ઠ કાર્યકારીને અસરકારક દેખરેખ/વધારાની પદ્ધતિ પણ સુનિશ્ચિત કરશે. જેથી કરીને કોઈપણ ફરીયાદ પણ વણઉકેલાયેલી ન રહે અને તેની ખાતરી કરી શકાય.
- જો ૧૦ દિવસ પછી પણ ફરીયાદ પણ ઉકેલાયેલી રહે તો ગ્રાહક ઈ-મેઈલ (gro@hdbfs.com) ઉપર અથવા પત્ર ધ્વારા ફરીયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે.
- જો ગ્રાહક ધ્વારા ઈ-મેઈલ પર ફરીયાદ કરવામાં આવેલ હશે તો તેનો જવાબ પણ ફક્ત ઈ-મેઈલ ધ્વારા જ આપવામાં આવશે.
- તમે પત્ર મોકલી શકો છો.

ફરીયાદ નિવારણ અધિકારી (ડિજીટલ લોન, ફીનટેક સંબંધીત અને ડીજીટલ લોન એપ્લિકેશન સંબંધીત ફરીયાદો માટે)	ફરીયાદ નિવારણ અધિકારી (ડિજીટલ લોન, ફીનટેક સંબંધીત અને ડીજીટલ લોન એપ્લિકેશન સિવાયની ફરીયાદો માટે)
શ્રી હરીશકુમાર એચડીબી ફાયાન્સીયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ, નવો નંબર : ૧૨૮/૪એફ, જુનો નંબર : ડોર નં. ૫૩-એ, ચોથા માળે, એમ.એન. ઓફીસ કોમ્પ્લેક્સ, ગ્રીમ્સ રોડ, ચેન્નાઈ-૬૦૦૦૦૬ ટેલીફોન નં. ૦૪૪ ૪૨૯૮૪૫૪૨ ઈ-મેઈલ : gro@hdbfs.com	શ્રી હરીશકુમાર એચડીબી ફાયાન્સીયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ, નવો નંબર : ૧૨૮/૪એફ, જુનો નંબર : ડોર નં. ૫૩-એ, ચોથા માળે, એમ.એન. ઓફીસ કોમ્પ્લેક્સ, ગ્રીમ્સ રોડ, ચેન્નાઈ-૬૦૦૦૦૬ ટેલીફોન નં. ૦૪૪ ૪૨૯૮૪૫૪૨ ઈ-મેઈલ : gro@hdbfs.com

શાખા તેમની પાસે પ્રાપ્ત થયેલી તમામ વધતી જતી ફરીયાદોનું પર્યાપ્ત નિરાકરણ લાવવા માટે જવાબદાર રહેશે.

- ગ્રાહકોની ફરીયાદોનું વિગતવાર સલાહ સાથે યોગ્ય અને સમયમર્યાદામાં નિરાકરણ કરવામાં આવશે. જો રીઝોલ્યુશનને સમયની જરૂર હોય તો ફરીયાદને સ્વીકારીને વચગાળાનો પ્રતિભાવ આપવામાં આવશે.
 - કંપનીની આંતરિક ફરીયાદ નિવારણ પદ્ધતિ ધ્વારા આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે નકારી કાઢવામાં આવેલી તમારા ફરીયાદો અંતિમ નિર્ણય માટે આંતરિક લોકપાલને ઓટોમેટીક રીતે મોકલવામાં આવશે. આંતરિક લોકપાલ આ સંબંધમાં સ્ટાન્ડર્ડ ઓપરેટીંગ પ્રોસીજર મુજબ ફરીયાદોનું સંચાલન કરશે.
 - નીચે દર્શાવેલ કોઈપણ એક કે તેથી વધુ કારણોસર કંપની વિરૂદ્ધ ફરીયાદ ફરીયાદકર્તા પોતે અથવા તેના અધિકૃત પ્રતિનિધિ (એડવોકેટ સિવાય) એનબીએફસી લોકપાલ કે જેમના અધિકાર ક્ષેત્રમાં નોન બેંકીંગ ફાયનાન્સીયલ કંપનીની શાખા/રજીસ્ટર્ડ ઓફીસ આવી છે ત્યાં ફરીયાદ કરી શકે છે.
૧. ગ્રાહક ધ્વારા પુરી પાડવામાં આવેલ પોસ્ટ ડેટેડ ચેકની રજૂઆતમાં બિન પ્રસ્તુતિ અથવા અતિશય વિલંબ.
 ૨. લેખિતમાં જણાવવામાં નિષ્ફળતા, વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેની અરજીની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ.
 ૩. સ્થાનિક ભાષામાં લોન લેનાર ધ્વારા સમજાતિ ભાષામાં મંજૂરીપત્ર/ મંજૂરીની શરતનો આપવામાં નિષ્ફળતા અથવા ઈન્કાર.
 ૪. લોન લેનાર ધ્વારા સમજાય તે રીતે સ્થાનિક ભાષામાં મંજૂર નિયમો અને શરતોમાં પ્રસ્તાવિક ફેરફારો કરવા પર પુરતી સુચના આપવામાં નિષ્ફળતા અથવા ઈન્કાર.
 ૫. તમામ લેણી રકમની ચુકવણી કર્યા બાદ પણ લોન લેનારને સિક્યોરીટીઝ દસ્તાવેજો પરત કરવામાં નિષ્ફળતા અથવા અતિશય વિલંબ.
 ૬. લોન લેનાર/ ગ્રાહકને પૂર્વ સુચના આપ્યા વિના ચાર્જ વસુલવા.
 ૭. વિલ કોન્ટ્રાક્ટર/લોન એગ્રીમેન્ટમાં કાયદેસર રીતે લાગુ પડી શકે તેવી બિલ્ડ ઈન રી-પ્રોજેક્શનની કલમ દર્શાવવામાં નિષ્ફળતા.
 ૮. સંબંધિત લોન કરારમાં પારદર્શિતા ખાતરી કરવામાં નિષ્ફળતા (એ) સિક્યોરીટીનો કબજો લેતા પહેલા નોટીસનો સમયગાળો, (બી) સંજોગો કે જેમાં નોટીસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે. (સી) સિક્યોરીટી પેટે આપેલ મિલકત કબજો લેવાની પ્રક્રિયા, (ડી) સિક્યોરીટીના વેચાણ/હરાજી પહેલા લોનની ચુકવણી માટે લોન લેનારને અંતિમ તક આપવા અંગેની જોગવાઈ, (ઈ) લોન લેનારને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા, (એફ) સિક્યોરીટી પેટે આપેલ મિલકતના વેચાણ/હરાજી માટેની પ્રક્રિયા.
 ૯. નોન બેંકીંગ ફાયનાન્સીયલ કંપનીઓ ધ્વારા રીઝર્વ બેંક ધ્વારા જારી કરવામાં આવેલ નિર્દેશોનું પાલન ન કરવું
 ૧૦. નોન-બેંકીંગ ફાયનાન્સીયલ કંપનીઓ માટે યોગ્ય વ્યવહાર સંહીતા પર રીઝર્વ બેંકની માર્ગદર્શીકાની અન્ય કોઈપણ જોગવાઈઓનું પાલન ન કરવું.
- જો તમારી ફરીયાદ/ તકરારનું એક મહીનાની અંદર નિવારણ ન થાય તો તમે નીચે જણાવેલ ઠેકાણે અપીલ/રજૂઆત કરી શકો છો.

- આરબીઆઈ માં <http://cms.rbi.org.in> પર ઓનલાઈન ફરીયાદ નોંધાવી શકાય છે
- સેન્ટ્રલાઈઝડ રીસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસીંગ સેન્ટર,
રીઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા,
ચોથો માળ, સેક્ટર-૧૭,
ચંદીગઢ-૧૬૦૦૧૭ ને ઈ-મેઈલ ધ્વારા અથવા લેખિતમાં ફરીયાદ દાખલ કરી શકાય છે. જેનું ફોર્મેટ નીચે મુજબની લીંકમાં ઉપલબ્ધ છે.
[https://www.hdbfts.com / sites / default / files / customer-services/Form-of-Complaint.pdf](https://www.hdbfts.com/sites/default/files/customer-services/Form-of-Complaint.pdf)
- જો વીમા સેવાઓને લગત તમારી ફરીયાદ/તકરાર વણઉકેલાયેલી હોય તો તમો ટોલ ફ્રી નંબર પર કોલ કરીને આઈઆરડીએઆઈ નો સંપર્ક કરી શકો છો. ટોલ ફ્રી નંબર : ૧૫૫૨૫૫ અથવા તમે વેબસાઈટ <http://iqms.irda.gov.in> પર ઓનલાઈન ફરીયાદ નોંધાવી શકો છો.
- જો તમો તમારી વિમા સેવાઓ સંબંધિત ફરીયાદના નિવારણથી ખુશ ન હોય અને તમારી સમસ્યા વણઉકેલાયેલી હોય તો તમે નિવારણ માટે વીમા લોકપાલનો સંપર્ક કરી શકો છો.