



ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਨੂੰ
(ਆਖਰੀ ਵਾਰ ਅਪ੍ਰੈਲ 2024 ਨੂੰ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ)

HDB Financial Services

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

ਕੰਪਨੀ ਉਹਨਾਂ ਸਾਰੇ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਨੰਬਰ ਵਾਲਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਇਸਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ :

- A. ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੱਭੇ ਜੋ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮੁਲਾਂਕਣ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।
- B. ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੂਚੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ ਜੋ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣੇ ਪੈਣਗੇ।
- C. ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗੈਰ-ਵਾਪਸੀਯੋਗ ਫੀਸਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰੇ।

ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਲਈ ਰਸੀਦ:

ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਕੰਪਨੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਹਰੇਕ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਲਈ ਲਿਖਤੀ ਰਸੀਦ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਜਿਹੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਜਾਣਗੇ।

ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਵੈਧ ਅਤੇ ਪੂਰੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਮਾਪਦੰਡ ਲੋਨ ਉਤਪਤੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਲੋਗਇਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਸੀਰੀਅਲ ਨੰਬਰ ਜੋ ਰਸੀਦ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੈ, ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੰਪਨੀ ਨਾਲ ਪੱਤਰ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਸਿਧਾਂਤਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰ / ਨਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਪ੍ਰਸਤਾਵਾਂ ਦਾ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਮੁਲਾਂਕਣ:

ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਵਾਧੂ ਵੇਰਵੇ/ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਇਹ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।

ਜੇਕਰ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸ ਦੇਵੇਗੀ, ਜੇਕਰ ਲੋਨ ਬਿਨੈਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਮੁੱਖ ਕਾਰਨ/ਕਾਰਨ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਰਾਏ ਵਿੱਚ, ਉਚਿਤ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੋਏ ਹਨ।

ਲੇਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ:

❖ ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ 'ਤੇ ਉਚਿਤ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮੁਲਾਂਕਣ ਹੋਵੇ। ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੋਵੇਗਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼।

ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਕਿਸਮਤ ਬਾਰੇ ਦੱਸ ਦੇਵੇਗੀ। ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਅਗਾਊਂ ਖਰਚੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ ਕੰਪਨੀ ਹਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ - ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਅਜਿਹੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਵਿੱਚ ਜਿਸ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਸਮਝਦਾ ਹੈ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਸਮੇਂ/ ਵੰਡ ਸਮੇਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ /ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ। ਦੰਡ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਦਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਮੋਟੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

❖ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਿਸ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਸਮਝਦਾ ਹੈ, ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ, ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਚੈੱਕ ਬਾਊਂਸ ਖਰਚੇ, ਸਵੈਪ ਖਰਚੇ, ਦੇਰ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਆਦਿ ਲਈ ਨੋਟਿਸ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ। ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਣਗੇ।

❖ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਸਮਝੌਤਾ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗਾ।

❖ ਇੱਕ ਵਾਰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤਾ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪੂਰਾ ਹੋ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਕਾਪੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਲਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

❖ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸਮਝੌਤਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇ।

❖ ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ ਬਸ਼ਰਤ ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸੈਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਕੰਪਨੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

- ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਪਹਿਲਾਂ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਆ ਗਿਆ ਹੈ)।
- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਇਤਰਾਜ਼ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਰਸੀਦ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ

- ਲੋਨ ਸਮਝੌਤਾ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲਏ ਗਏ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਚਾਰਜ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਵੰਡਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਹਸਤਾਖਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਵਿਆਜ ਦਰ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ, ਕਾਰਜਕਾਲ, ਸੁਰੱਖਿਆ/ਜਮਾਂਦਰੂ ਲਈ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਗਈ ,ਕਰਜ਼ਾ, ਜੋਖਮ ਮਾਪਦੰਡ, ਮਾਰਕੀਟ ਸਥਿਤੀਆਂ ਅਤੇ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋਵੇਗੀ। ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਸੰਕੇਤਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੈਫਰੈਂਸ ਰੇਟ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ੇਯ ਨਾਲ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਣਗੇ।

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ

- A. ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਧਮਕੀ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ, ਮੌਖਿਕ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਦੇ ਯਤਨਾਂ ਵਿੱਚ, ਇਰਾਦੇ ਵਾਲੇ ਕੰਮਾਂ ਸਮੇਤ ਜਨਤਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਮਾਨਿਤ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ, ਰੈਫਰੀ ਅਤੇ ਦੋਸਤਾਂ , ਮੇਬਾਈਲ 'ਤੇ ਜਾਂ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਰਾਹੀਂ ਅਣਉਚਿਤ ਸੁਨੇਹੇ ਭੇਜਣਾ, ਬਣਾਉਣਾ ਧਮਕੀਆਂ ਦੇਣ ਵਾਲੀਆਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਅਗਿਆਤ ਕਾਲਾਂ, ਲਗਾਤਾਰ, ਝੂਠੀਆਂ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਪੇਸ਼ਕਾਰੀ ਕਰਨੀਆਂ ਆਦਿ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਜੇ ਵਸੂਲੀ /ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹਨ ਉਹ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨਗੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਟਾਫ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੈ।
- B. ਮਾਈਕਰੋ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਉਗਰਾਹੀ ਸਾਂਝੀ ਥਾਂ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਆਪਣੀਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸੁਤੰਤਰ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- C. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਜਾਂ ਕੰਮ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਮਾਈਕਰੋ ਫਾਈਨਾਂਸ ਦੇ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਕੇਂਦਰੀ ਮਨੋਨੀਤ 2 ਜਾਂ ਵੱਧ ਲਗਾਤਾਰ ਮੌਕਿਆਂ 'ਤੇ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ।

ਸੇਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਰਜ਼ਾ

- ਗੋਲਡ ਜਿਊਲਰੀ ਲਈ ਲੇਨ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਗੋਲਡ ਲੇਨ ਪਾਲਿਸੀ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਸੇਨੇ ਦੇ ਗਹਿਣੇ ਦੀ ਮਲਕੀਅਤ ਨੂੰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗੀ।
- ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਜਾਂਚ ਬਿਨੈਕਾਰ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਉਚਿਤ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਬਿਨੈਕਾਰ, ਅਜਿਹੇ ਗਹਿਣਿਆਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਜੋਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਗਹਿਣਿਆਂ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਸਟੋਰੇਜ਼ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੇਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਪਾਅ ਕਰੇਗੀ।
- ਜਮਾਂਦਰੂ ਵਜੋਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦਾ ਉਚਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬੀਮਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਡਿਫਾਲਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਗਹਿਣਿਆਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਜਿਹੀ ਗਹਿਣੇ ਖਰੀਦ ਲਈ ਕੋਈ ਬੋਲੀ ਨਹੀਂ ਕਰਨਗੇ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਨਿਲਾਮੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦਾ ਵੀ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗਾ।

ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ

ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਮੁੜ-ਕਬਜ਼ੇ ਦੀ ਧਾਰਾ ਹੈ। ਲੇਨ ਸਮਝੌਤਾ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਨੁਕਤਿਆਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰੇਗਾ:

- ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ।
- ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਮੁਆਫ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅੰਤਮ ਮੌਕੇ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਵਿਵਸਥਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਵਿਕਰੀ / ਨਿਲਾਮੀ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ / ਨਿਲਾਮੀ ਸੁਰੱਖਿਆਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ।

ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਇਸਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਵਿਕਰੇਤਾ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੇ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗੀ। ਅਜਿਹੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਉਪਲਬਧ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ <https://www.hdbfs.com/customer-support>."

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਤੁਰੰਤ ਸੁਧਾਰਾਤਮਕ ਅਤੇ ਰੋਕਥਾਮ ਵਾਲੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ

ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਨਦਾਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।

ਇਸ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਟਰਨਅਰਾਉਂਡ ਟਾਈਮ ਫ੍ਰੇਮ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ

ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣਾ / ਹੱਲ ਕਰਨਾ:

# ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ	ਰੈਜ਼ੋਲਿਊਸ਼ਨ ਲਈ ਟਰਨ ਅਰਾਉਂਡ ਟਾਈਮ (TAT) (ਪੁਆਇੰਟ 4 ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)
1 ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਸੰਬੰਧੀ	T+20
2 ਛੇਟ/ਰਿਫੰਡ	T + 20
3 ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼	T + 20
4 ਬੀਮਾ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ	T+13
5 ਹੋਰ	T + 20

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ / ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਲਈ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ:

– ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਮੇਤ ਸਾਡੀਆਂ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਨਾਰਾਜ਼ਗੀ ਹੈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੀ ਸ਼ਾਖਾ/ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਇੱਕ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ (customer.support@hdbfs.com) ਜਾਂ ਚਿੱਠੀ ਰਾਹੀਂ। ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਾਡੇ ਪੋਰਟਲ 'ਤੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਲਿੰਕ 'ਤੇ ਦਰਜ ਵੀ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹੋ

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

– ਸਾਡੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਵਾਧੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਡੇ ਸਾਰਿਆਂ ਦਫਤਰ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ।

– ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ:

- o ਪਹਿਲੇ ਪੱਧਰ ਸ਼ਾਖਾ ਪ੍ਰਬੰਧਕ/ਇੰਚਾਰਜ/ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ
- o ਅਗਲੇ ਪੱਧਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਬੰਧਕ
- o ਅਗਲੇ ਪੱਧਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ

– ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਪਰ ਕਰੇਗਾ ਜਿੰਮੇਵਾਰ ਸੀਨੀਅਰ ਕਾਰਜਕਾਰੀਆਂ ਲਈ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਨਿਗਰਾਨੀ / ਏਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਣਸੁਲਝੀ ਨਾ ਰਹੇ।

– ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 10 ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ ਵੀ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਜਾਂ ਤਾਂ ਈ-ਮੇਲ (gro@hdbfs.com) ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਚਿੱਠੀ ਰਾਹੀਂ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਹੀ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

– ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ

(ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ, ਫਿਨਟੈਕ

ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮਾਮਲੇ ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ

ਐਪਸ)

ਸ਼੍ਰੀ ਹਰੀਸ਼ ਕੁਮਾਰ

HDB ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਨਵਾਂ ਨੰ: 128/4ਐਫ, ਪੁਰਾਣਾ ਨੰ: ਦਰਵਾਜ਼ਾ ਨੰ: 53 ਏ,

ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ ਐੱਮ.ਐੱਨ. ਆਫਿਸ ਕੰਪਲੈਕਸ, ਗ੍ਰੀਮਸ

ਰੋਡ, ਚੇਨਈ - 600006

ਟੈਲੀਫੋਨ - 044 42984542

ਈ-ਮੇਲ: gro@hdbfs.com

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ

(ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ

ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ, ਫਿਨਟੈਕ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮਾਮਲਿਆਂ

ਲਈ ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਐਪਸ)

ਸ਼੍ਰੀ ਹਰੀਸ਼ ਕੁਮਾਰ

HDB ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਨਵਾਂ ਨੰ: 128/4ਐਫ, ਪੁਰਾਣਾ ਨੰ: ਦਰਵਾਜ਼ਾ ਨੰ: 53 ਏ,

ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ ਐੱਮ.ਐੱਨ. ਆਫਿਸ ਕੰਪਲੈਕਸ, ਗ੍ਰੀਮਸ

ਰੋਡ, ਚੇਨਈ - 600006

ਟੈਲੀਫੋਨ - 044 42984542

ਈ-ਮੇਲ: gro@hdbfs.com

ਯੂਨਿਟ ਆਪਣੇ ਅੰਤ 'ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਵਧੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਢੁਕਵਾਂ ਹੱਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ |

– ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਸਲਾਹ ਦੇ ਨਾਲ ਸਹੀ ਅਤੇ ਸਮਾਂਬੱਧ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇਕਰ ਰੈਜ਼ੋਲਿਊਸ਼ਨ ਲਈ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਅੰਤਰਿਮ ਜਵਾਬ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

– ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੁਆਰਾ ਅਸਰ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰੱਦ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ

ਅੰਤਮ ਫੈਸਲੇ ਲਈ ਤੰਤਰ ਨੂੰ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸਵੈਚਲਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਧਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਅੰਦਰੂਨੀ

ਲੋਕਪਾਲ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸਟੈਂਡਰਡ ਓਪਰੇਟਿੰਗ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰੇਗਾ।

– ਹੇਠਾਂ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਆਧਾਰਾਂ 'ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ (ਆਪਣੇ ਆਪ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ (ਐਡਵੋਕੇਟ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ), NBFC ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਜਿਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਖਾ/ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਸਥਿਤ ਹੈ:

- i. ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਪੋਸਟ-ਡੇਟ ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਾਰੀ ਵਿੱਚ ਗੈਰ-ਪ੍ਰਸਤੁਤੀ ਜਾਂ ਬੇਲੋੜੀ ਦੇਰੀ
- ii. ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ, ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ;
- iii. ਅਸਫਲਤਾ ਜਾਂ ਇਨਕਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ/ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ
- iv. ਅਸਫਲਤਾ ਜਾਂ ਇਨਕਾਰ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਬਦਲਾਵਾਂ 'ਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਉਚਿਤ ਨੋਟਿਸ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ
- v. ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ ਜਾਂ ਬੇਲੋੜੀ ਦੇਰੀ
- vi. ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੇ ਪੂਰਵ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਚਾਰਜ ਲਗਾਉਣਾ;
- vii. ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਲੇਨ ਸਮਝੌਤਾ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਬਿਲਟ-ਇਨ ਰੀਪਜ਼ੇਸ਼ਨ ਕਲਾਜ਼ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ;
- viii. (i) ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ (i) ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੀ ਮਿਆਦ; (ii) ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨੋਟਿਸ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਮੁਆਫ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ; (iii) ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ; (iv) ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅੰਤਮ ਮੌਕੇ ਬਾਰੇ ਵਿਵਸਥਾ; (v) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਨੂੰ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ (vi) ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਨਿਲਾਮੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ;
- ix. ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ;
- x. ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ 'ਤੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ

– ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ

- <https://cms.rbi.org.in> 'ਤੇ RBI ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰੋ।

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਰੀਰਕ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਵੀ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ:

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ(CRPC)

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ,

ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17

ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017

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

– ਜੇਕਰ ਬੀਮਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਣਸੁਲਝੀ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਟੈਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 155255 ਜਾਂ 1800 4254 732 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਕੇ IRDAI ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹੋ <http://igms.irda.gov.in>।

– ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਬੀਮਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਮਸਲਾ ਅਣਸੁਲਝਿਆ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤੁਸੀਂ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਬੀਮਾ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।