



उचित व्यवहार संहिता और शिकायत निवारण नीति

(अंतिम बार संशोधित अप्रैल, 2024)

उचित आचरण संहिता

ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण:

कंपनी अनुरोध करने वाले सभी आवेदकों को एक क्रमांकित आवेदन पत्र जारी करेगी। आवेदन पत्र होगा:

ए) ऐसी जानकारी प्राप्त करें जो क्रेडिट मूल्यांकन के लिए महत्वपूर्ण हो।

बी) उन दस्तावेजों की एक सूची प्रदान करें जिन्हें आवेदक को आवेदन के साथ जमा करना होगा।

सी) आवेदन के साथ भुगतान की गई किसी भी गैर-वापसी योग्य फीस को स्वीकार करें।

ऋण आवेदन रसीद:

आवेदन प्राप्त होने के तुरंत बाद कंपनी निर्धारित प्रारूप में प्रत्येक ऋण आवेदन के लिए लिखित पावती जारी करेगी। ऐसे आवेदनों की रसीद में ऋण आवेदनों पर कार्रवाई करने की समय-सीमा दर्शाई जाएगी।

न्यूनतम दस्तावेजों के साथ प्राप्त सभी वैध और पूर्ण आवेदन और न्यूनतम क्रेडिट को पूरा करते हुए मानदंड ऋण उत्पत्ति प्रणाली में लॉग इन किया जाएगा। आवेदन सीरियल नंबर जो रसीद का हिस्सा है, कंपनी के साथ पत्राचार करने के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है।

सैद्धांतिक रूप से स्वीकृत और स्वीकृत/अस्वीकृत प्रस्तावों का विस्तृत मूल्यांकन:

कंपनी उचित समय के भीतर ऋण आवेदनों को सत्यापित करेगी। यदि अतिरिक्त विवरण/दस्तावेजों की आवश्यकता होती है, तो यह आवेदक को तुरंत सूचित करेगा। यदि आवेदन अस्वीकार कर दिया जाता है, तो कंपनी ऋण आवेदक द्वारा अनुरोध किए जाने पर लिखित रूप में सूचित करेगी, मुख्य कारण/कारण जो, उचित विचार के बाद कंपनी की राय के परिणामस्वरूप ऋण आवेदनों को अस्वीकृत किया गया है।

ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें:

- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी आवेदनों पर उचित क्रेडिट मूल्यांकन हो। वही मूल्यांकन कंपनी की क्रेडिट नीतियों और प्रक्रियाओं और प्रासंगिक नियामक दिशानिर्देशों के अनुरूप होगा।

कंपनी एक मंजूरी पत्र के माध्यम से उधारकर्ता को ऋण के भविष्य के बारे में सूचित करेगी, उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में प्रस्ताव। मंजूरी पत्र में शामिल होगा वार्षिक दर सहित नियम एवं शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि ब्याज और उसके आवेदन की विधि और प्रसंस्करण जैसे अन्य सभी अग्रिम शुल्क फीस। कंपनी प्रत्येक की एक प्रति के साथ ऋण समझौते की एक प्रति प्रदान करेगी, मंजूरी के समय सभी उधारकर्ताओं के लिए ऋण समझौते में उल्लिखित दायरा/ऋण, उसी भाषा में वितरित करें जो ग्राहक को समझ में आए। स्वीकृति पत्र / ऋण समझौते में ऋण के लिए लागू शुल्क और शुल्क के सभी विवरण होंगे। दंडात्मक ब्याज दर से पुनर्भुगतान और अन्य शुल्कों के लिए ऋण समझौते में बोल्ड में उल्लेख किया जाएगा।

- कंपनी उधारकर्ता को उसी भाषा में नोटिस देगी जो वह समझता हो जैसा कि ग्राहक को संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा प्रभारों, पूर्व भुगतान प्रभारों, चेक बाउंस प्रभारों, स्वैप प्रभारों, विलंब भुगतान दंड आदि सहित निबंधन और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की आवश्यकता होगी। ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावी होंगे।
- करार के अंतर्गत भुगतान अथवा निष्पादन को वापस लेने/भुगतान में तेजी करने का कंपनी का निर्णय उधारकर्ता के साथ किए गए ऋण करार के अनुरूप होगा।
- एक बार ऋण समझौता पूरा हो जाने पर, ऋण समझौते की एक प्रति प्रदान की जाएगी ग्राहक को उसके रिकॉर्ड के लिए।
- यदि आवश्यक हुआ, तो उधारकर्ता को उसकी समझ में आने वाली स्थानीय भाषा में एक समझौता पत्र दिया जाएगा।
- कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगी, जो उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए किसी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन होगी। यदि समायोजन के ऐसे अधिकार का प्रयोग 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 द्वारा प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में (जब तक कि नई जानकारी न हो, पहले खुलासा नहीं किया गया हो, उधारकर्ता द्वारा कंपनी के ध्यान में आया है)।
- उधार खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, कंपनी की सहमति या अन्यथा यानी आपत्ति अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

ब्याज दर और अन्य शुल्क

- ऋण समझौते में कंपनी द्वारा ग्राहक से लिया जाने वाला ब्याज और ब्याज शामिल होगा संवितरण से पहले ग्राहक द्वारा शुल्क और अन्य शुल्क पर हस्ताक्षर किए जाएंगे।
- ऋण पर ब्याज दर ऋण राशि, कार्यकाल, प्रस्तावित सुरक्षा/संपाश्विक पर आधारित होगी ऋण, जोखिम मानदंड, बाज़ार की स्थितियाँ और निधि की लागत। आम तौर पर लागू होता है ऋण पर सांकेतिक ब्याज दर हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध है।
- कंपनी की वेबसाइट को अस्थायी संदर्भ दर और सेवा शुल्क में किसी भी संशोधन के साथ अपडेट किया जाएगा जो केवल भावी रूप से प्रभावी होगा।

ऋणों की वसूली

- कंपनी ऋणों की वसूली के लिए किसी भी प्रकार की धमकी या उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, या तो मौखिक या शारीरिक, अपने ऋण वसूली प्रयासों में किसी भी व्यक्ति के खिलाफ, जिसमें इच्छित कार्य शामिल हैं सार्वजनिक रूप से अपमानित करने या देनदारों के परिवार के सदस्यों, रेफरी और की गोपनीयता पर घुसपैठ करने के लिए मित्रों, मोबाइल पर या सोशल मीडिया के माध्यम से अनुचित संदेश भेजना, धमकी देना और/या गुमनाम कॉल करना, लगातार गलत और भ्रामक प्रस्तुतीकरण करना आदि। कंपनी के कर्मचारी जो वसूली करते हैं वसूली के लिए ग्राहकों से संपर्क करें, कंपनी की आचार संहिता के अनुसार वे कार्रवाई करेंगे कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।
- सूक्ष्म वित्त उधारकर्ता को प्राप्त ऋणों के लिए संग्रह सामान्य स्थान पर किया जाएगा जहां उधारकर्ता अपनी किशतों का भुगतान करने के लिए स्वतंत्र महसूस कर सकता है।
- स्टाफ को माइक्रो फाइनेंस क्लाइंट को प्राप्त ऋणों के लिए वसूली करने की अनुमति दी जाएगी। उधारकर्ता का निवास या कार्य केवल तभी जब उधारकर्ता 2 या अधिक लगातार अवसरों पर केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है।

सोने के आभूषणों के बदले ऋण

- स्वर्ण आभूषणों पर ऋण अनुमोदित स्वर्ण ऋण नीति के अनुरूप दिया जाएगा कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा।
- कंपनी सोने के आभूषणों के स्वामित्व को संतुष्ट करने के लिए एक उपयुक्त आंतरिक प्रणाली लागू करेगी।
- आभूषणों की सभी परख आवेदक की उपस्थिति में होगी और आवेदक द्वारा उचित संतुष्टि के बाद, ऐसे आभूषणों को सुरक्षा के रूप में स्वीकार किया जाएगा।

- कंपनी प्राप्त आभूषणों और उनके भंडारण के संबंध में पर्याप्त सुरक्षा उपाय करेगी।
- संपार्श्विक के रूप में स्वीकार किए गए आभूषणों का उचित बीमा किया जाएगा।
- चूक की स्थिति में, कंपनी आभूषणों के निपटान से पहले उधारकर्ता को पर्याप्त नोटिस देगी। कंपनी या उसके कर्मचारी ऐसे आभूषणों की खरीद के लिए कोई बोली प्रस्तुत नहीं करेंगे।
- ऋण समझौते में नीलामी प्रक्रिया के बारे में विवरण भी प्रकट किया जाएगा।

सुरक्षा का पुनर्ग्रहण

कंपनी के पास उधारकर्ता के साथ अनुबंध/ऋण समझौते में एक अंतर्निहित पुनः कब्जा खंड है। ऋण समझौते में निम्नलिखित बिंदु शामिल होंगे:

- कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि;
- जिन परिस्थितियों में नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है;
- सुरक्षा पर कब्जा करने की प्रक्रिया;
- जमानत की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण के पुनर्भुगतान के लिए उधारकर्ता को दिए जाने वाले अंतिम अवसर के बारे में प्रावधान;
- ऋणकर्ता को कब्जा देने की प्रक्रिया
- ऋणकर्ता को कब्जा देने की प्रक्रिया तथा प्रतिभूति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।

माइक्रोफाइनेंस ऋणों के संबंध में, कंपनी अनुचित व्यवहार के लिए जवाबदेह होगी, यदि कोई हो, इसके कर्मचारियों या इसके आउटसोर्स विक्रेता के कर्मचारियों को उधारकर्ता के खिलाफ। अनुचित व्यवहार के ऐसे किसी भी उदाहरण के मामले में, उधारकर्ता शिकायत निवारण प्रक्रिया के अनुसार शिकायत दर्ज कर सकता है। <https://www.hdbfs.com/customer-support>".

शिकायत निवारण प्रक्रिया

सभी ग्राहक वर्गों को उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए प्रक्रियाओं में सुधार के लिए शिकायतों का त्वरित और प्रभावी निपटान और साथ ही त्वरित सुधारात्मक और निवारक कार्रवाइयाँ आवश्यक हैं।

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

#	शिकायत की प्रकृति	समाधान के लिए कार्य दिवसों में टर्न अराउंड टाइम (TAT) (बिंदु 4 को छोड़कर)
1	ऋण समझौते और ऋण संबंधी	T + 20
2	छूट/धनवापसी	T + 20
3	पूर्वभुगतान एवं समापन दस्तावेज	T + 20
4	बीमा से संबंधित शिकायत	T + 13
5	अन्य	T + 20

नीचे दी गई शिकायत निवारण प्रक्रिया उन शाखाओं/स्थानों पर प्रदर्शित की जाएगी जहाँ कंपनी का कारोबार किया जाता है, ताकि वे अपने ग्राहकों के लाभ के लिए आगे बढ़ सकें:

- यदि आपको हमारी आउटसोर्स एजेंसियों द्वारा प्रदान की गई सेवाओं सहित हमारे उत्पादों और सेवाओं के संबंध में कोई शिकायत है, तो कृपया हमारी शाखा/ग्राहक सेवा टीम से ईमेल (customer.support@hdbfs.com) या पत्र के माध्यम से संपर्क करें आप अपनी शिकायत हमारे पोर्टल पर निम्नलिखित लिंक पर भी दर्ज कर सकते हैं:

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

- हमारी शिकायत प्रबंधन और शिकायतों की वृद्धि की जानकारी हमारे सभी कार्यालयों में उपलब्ध होगी।
- प्राप्त सभी शिकायतों को निम्नलिखित तरीके से निपटाया जाएगा:
- पहला स्तर शाखा प्रबंधक/प्रभारी/ग्राहक सेवा दल
- अगला स्तर ग्राहक सेवा प्रबंधक
- अगला स्तर शिकायत निवारण अधिकारी
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि प्राप्त सभी शिकायतें दर्ज की जाएं और उनका समाधान किया जाए, लेकिन यह सुनिश्चित करने के लिए वरिष्ठ अधिकारियों के लिए एक प्रभावी निगरानी/वृद्धि तंत्र भी सुनिश्चित करेगी कि कोई भी शिकायत अनसुलझी न रहे।

- यदि शिकायत 10 दिनों के बाद भी अनसुलझी रहती है, तो आप ई-मेल (gro@hdbfs.com) या पत्र के माध्यम से शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं।

ई-मेल के माध्यम से प्राप्त ग्राहक शिकायतों का जवाब केवल ई-मेल के माध्यम से दिया जाएगा।

- आप इस पते पर लिख सकते हैं:

शिकायत निवारण अधिकारी (डिजिटल ऋण से संबंधित शिकायतों के लिए, फिनटेक से संबंधित मामले और डिजिटल ऋण ऐप्स)	शिकायत निवारण अधिकारी (संबंधित शिकायतों के अलावा अन्य शिकायतों के लिए डिजिटल ऋण, फिनटेक से संबंधित मामलों के लिए & डिजिटल ऋण देने वाले ऐप्स)
श्री हरीश कुमार एचडीबी फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड नया नंबर: 128/4एफ, पुराना नंबर: डोर नंबर 53 ए, चौथी मंजिल एम. एन. ऑफिस कॉम्प्लेक्स, ग्रीम्स रोड, चेन्नई - 600006 टेलीफोन - 044 42984542 ई-मेल: gro@hdbfs.com	श्री हरीश कुमार एचडीबी फाइनेंशियल सर्विसेज लिमिटेड नया नंबर: 128/4एफ, पुराना नंबर: डोर नंबर 53 ए, चौथी मंजिल एम. एन. ऑफिस कॉम्प्लेक्स, ग्रीम्स रोड, चेन्नई - 600006 टेलीफोन - 044 42984542 ई-मेल: gro@hdbfs.com

यूनिट अपनी ओर से प्राप्त सभी शिकायतों का पर्याप्त समाधान प्रदान करने के लिए जिम्मेदार होगी।

- ग्राहक को विस्तृत सलाह के साथ शिकायतों को उचित और समयबद्ध तरीके से हल किया जाएगा। यदि समाधान के लिए समय की आवश्यकता होती है, तो शिकायत को स्वीकार करते हुए एक अंतरिम प्रतिक्रिया जारी की जाएगी।
- कंपनी के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र द्वारा आंशिक रूप से या पूरी तरह से खारिज की गई सभी शिकायतें अंतिम निर्णय के लिए स्वचालित रूप से आंतरिक लोकपाल के पास भेज दी जाएंगी। आंतरिक लोकपाल इस संबंध में मानक संचालन प्रक्रिया के अनुसार शिकायतों से निपटेगा।
- नीचे उल्लिखित आधारों में से किसी एक या अधिक पर कंपनी के खिलाफ शिकायत शिकायतकर्ता (स्वयं या उसके अधिकृत प्रतिनिधि (एक 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 ने शिकायत की है:
 - ग्राहक द्वारा प्रदान किए गए पोस्ट-डेटेड चेक की प्रस्तुति में गैर-प्रस्तुति या अत्यधिक देरी;
 - ब्याज की वार्षिक दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि को लिखित रूप में सूचित करने में विफलता;
 - स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में स्वीकृति पत्र/नियम और शर्तें प्रदान करने में विफलता या अस्वीकृति;

- उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में स्वीकृत नियमों और शर्तों में किए जा रहे प्रस्तावित परिवर्तनों पर पर्याप्त नोटिस प्रदान करने में विफलता या इनकार;
 - सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर उधारकर्ता को प्रतिभूति दस्तावेज़ जारी करने में विफलता या अनुचित देरी;
 - उधारकर्ता/ग्राहक को पर्याप्त पूर्व सूचना के बिना शुल्क लगाना;
 - अनुबंध/ऋण समझौते में कानूनी रूप से लागू करने योग्य अंतर्निहित पुनर्ग्रहण खंड प्रदान करने में विफलता;
 - संविदा/ऋण समझौते में पारदर्शिता सुनिश्चित करने में विफलता (i) प्रतिभूति का कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि; (ii) ऐसी परिस्थितियाँ जिनके अंतर्गत नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है; (iii) प्रतिभूति को अपने कब्जे में लेने की प्रक्रिया; (iv) प्रतिभूति की बिक्री/नीलामी से पूर्व ऋण की अदायगी के लिए उधारकर्ता को अंतिम अवसर दिए जाने के संबंध में प्रावधान; (v) उधारकर्ता को कब्जा देने की प्रक्रिया और (vi) प्रतिभूति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया;
 - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों को रिज़र्व बैंक द्वारा जारी निर्देशों का पालन न करना;
 - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए उचित व्यवहार संहिता पर रिज़र्व बैंक दिशानिर्देशों के अन्य प्रावधानों में से किसी का पालन न करना
- यदि आपकी शिकायत/विवाद का निवारण एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो आप एक शिकायत दर्ज कर सकते हैं
 - ✓ <https://cms.rbi.org.in> पर आरबीआई से शिकायत करें।
 - ✓ शिकायत भौतिक रूप से भी दर्ज की जा सकती है:

'केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी)'

भारतीय रिज़र्व बैंक,

सैंट्रल विस्टा, सेक्टर 17

चंडीगढ़ - 160017

पर उपलब्ध प्रारूप में <https://www.hdbfs.com/sites/default/files/customer-services/Formof-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 आईआरडीआई 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 रहती है, तो आप निवारण के लिए बीमा लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं।

