



நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு மற்றும் குறை தீர்க்கும் கொள்கை

(கடைசியாக ஏப்ரல், 2024 -ல் திருத்தப்பட்டது)

## நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு

கடன்களுக்கான விண்ணப்பம் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்:

நிறுவனம் அதைக் கோரும் அனைத்து விண்ணப்பதாரர்களுக்கும் எண்ணிடப்பட்ட விண்ணப்பப் படிவத்தை வழங்கும். விண்ணப்ப படிவம்:

- அ. கடன் மதிப்பீட்டிற்குத் தேவையான தகவலைத் தேடுங்கள்.
- ஆ. விண்ணப்பத்துடன் விண்ணப்பதாரர் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியலை வழங்கவும்.
- இ. விண்ணப்பத்துடன் திருப்பிச் செலுத்தப்படாத கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால் ஒப்புக்கொள்ளவும்.

கடன் விண்ணப்பத்திற்கான ஒப்புக்கொள்ளல்:

விண்ணப்பத்தைப் பெற்றவுடன், நிறுவனம் ஒவ்வொரு கடன் விண்ணப்பத்திற்கும் எழுத்துப்பூர்வ ஒப்புதலை பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் உடனடியாக வழங்கும். கடன் விண்ணப்பங்கள் பரிசீலிக்கப்படும் காலக்கெடு, அத்தகைய விண்ணப்பங்களின் ஒப்புதலில் குறிப்பிடப்படும்.

குறைந்தபட்ச ஆவணங்கள் மற்றும் குறைந்தபட்ச கடன் அளவுகோல்களுடன் பெறப்பட்ட அனைத்து செல்லுபடியாகும் மற்றும் முழுமையான விண்ணப்பங்கள் கடன் தொடக்க அமைப்பில் உள்ளுழைக்கப்படும். ஒப்புதலின் ஒரு பகுதியாக இருக்கும் விண்ணப்ப வரிசை எண்ணை நிறுவனத்துடன் தொடர்பு கொள்ள பயன்படுத்தலாம்.

கொள்கையளவில் அனுமதிக்கப்பட்ட மற்றும் அனுமதிக்கப்பட்ட/ நிராகரிக்கப்பட்ட திட்டங்களின் விரிவான மதிப்பீடு:

நிறுவனம் கடன் விண்ணப்பங்களை நியாயமான காலத்திற்குள் சரிபார்க்கும். கூடுதல் விவரங்கள் / ஆவணங்கள் தேவைப்பட்டால், அது விண்ணப்பதாரருக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கும்.

விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்பட்டால், கடன் விண்ணப்பதாரர் கோரினால், நிறுவனம் எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கும், அதன் முக்கிய காரணம் / காரணங்களை, உரிய பரிசீலனைக்குப் பிறகு, கடன் விண்ணப்பங்கள் நிராகரிக்கப்படுவதற்கு வழிவகுக்கிறது.

கடன் மதிப்பீடுகள் மற்றும் விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகள்:

- அனைத்து விண்ணப்பங்களிலும் சரியான கடன் மதிப்பீடு இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும். மதிப்பீடு நிறுவனத்தின் கடன் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் மற்றும் தொடர்புடைய ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களுக்கு ஏற்ப இருக்கும்.

நிறுவனம் கடன் வாங்குபவர் புரிந்து கொள்ளும் மொழியில் கடன் முன்மொழிவின் தலைவிதியை அனுமதி கடிதம் மூலம் கடனாளிக்கு தெரிவிக்கும். வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் விண்ணப்பிக்கும் முறை மற்றும் செயலாக்கக் கட்டணம் போன்ற அனைத்து முன்கூட்டிய கட்டணங்கள் உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அனுமதிக்கப்பட்ட கடனின் அளவும் அனுமதி கடிதத்தில் அடங்கும். கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை, கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள ஒவ்வொரு இணைப்புகளின் நகலையும், கடன் வாங்குபவர்கள் அனைவருக்கும் வழங்கும் போது, வாடிக்கையாளர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு நிறுவனம் வழங்கும். அனுமதி கடிதம் / கடன் ஒப்பந்தம் கடனுக்கான கட்டணம் மற்றும் கட்டணங்கள் பற்றிய அனைத்து விவரங்களையும் கொண்டிருக்கும். தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராத வட்டி மற்றும் பிற கட்டணங்கள் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடிமனாக குறிப்பிடப்படும்.

- வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள், காசோலை பவுன்ஸ் கட்டணங்கள், இடமாற்றுக் கட்டணம், தாமதமாக செலுத்தும் அபராதம் போன்ற மாற்றங்கள் உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால் வாடிக்கையாளர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் கடன் வாங்குபவருக்கு நிறுவனம் அறிவிப்பை வழங்கும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் வருங்காலத்திற்கு மட்டுமே பயனுள்ளதாக இருக்கும்.
- ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனைத் திரும்பப் பெறுதல் / விரைவுபடுத்துதல் ஆகியவற்றுக்கான நிறுவனத்தின் முடிவு கடனாளியுடன் உள்ள கடன் ஒப்பந்தத்துடன் ஒத்துப்போகிறது.
- கடன் ஒப்பந்தம் நிறைவேற்றப்பட்டவுடன், கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் வாடிக்கையாளருக்கு அவரது பதிவுகளுக்காக வழங்கப்படும்.
- தேவைப்படும் பட்சத்தில், கடன் வாங்குபவருக்கு அவர் புரிந்துகொண்ட மொழி மொழியில் ஒப்பந்தம் வழங்கப்படும்.
- நிறுவனம் அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது அல்லது கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக ஏதேனும் சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்டு கடன் நிலுவைத் தொகையை உணர்ந்து கொள்ளும்போது அனைத்துப் பத்திரங்களையும் வெளியிடும். அத்தகைய செட் ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமானால், மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் வரை / செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களை வைத்திருக்க நிறுவனத்திற்கு உரிமை உள்ள நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் கடன் வாங்கியவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களுக்காக தவிர, (கடனாளியால் முன்னர் வெளியிடப்படாத புதிய தகவல், நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வரவில்லை என்றால்), கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடாது.
- கடன் பெறுபவரிடமிருந்து கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை பெறப்பட்டால், நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது இல்லையெனில், அதாவது, கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் நிறுவனத்தின் ஆட்சேபனை தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய இடமாற்றம் சட்டத்திற்கு உட்பட்டு வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.

#### வட்டி விகிதம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள்

- கடன் ஒப்பந்தம் வாடிக்கையாளருக்கு நிறுவனம் வசூலிக்கும் வட்டியை உள்ளடக்கும் மற்றும் வசூலிக்கப்படும் வட்டி மற்றும் பிற கட்டணங்கள் வழங்கப்படுவதற்கு முன்பு வாடிக்கையாளரால் கையொப்பமிடப்படும்.
- கடனுக்கான வட்டி விகிதம், கடன் தொகை, காலம், கடனுக்கான பாதுகாப்பு / பிணையம், இடர் அளவுருக்கள், சந்தை நிலைமைகள் மற்றும் நிதிகளின் விலை ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் இருக்கும். கடன்களுக்கான பொதுவாகப் பொருந்தும் சுட்டி வட்டி விகிதம் எங்கள் இணையதளத்தில் கிடைக்கிறது.
- நிறுவனத்தின் இணையதளமானது மிதக்கும் குறிப்பு விகிதம் மற்றும் சேவைக் கட்டணங்களில் ஏதேனும் திருத்தங்களுடன் புதுப்பிக்கப்படும்.

#### கடன்களை திரும்பப் பெறுதல்

- a. கடனாளிகளின் குடும்ப உறுப்பினர்கள், நடுவர்களின் தனியுரிமையை பகிரங்கமாக அவமானப்படுத்தும் அல்லது ஊடுருவும் நோக்கம் கொண்ட செயல்கள் உட்பட, கடனை வசூலிக்கும் முயற்சிகளில் எந்தவொரு நபருக்கும் எதிராக வாய்மொழியாகவோ அல்லது உடல் ரீதியாகவோ கடன்களை மீட்பதற்காக எந்தவொரு மிரட்டல் அல்லது துன்புறுத்தலையும் நிறுவனம்

நாடாது. மற்றும் நண்பர்கள், மொபைலில் அல்லது சமூக ஊடகங்கள் மூலமாக தகாத செய்திகளை அனுப்புதல், மிரட்டல் மற்றும்/அல்லது அநாமதேய அழைப்புகள் செய்தல், தொடர்ந்து தவறான மற்றும் தவறான கருத்துகளை வழங்குதல் போன்றவை. வசூல்/மீட்டெடுப்புகளுக்காக வாடிக்கையாளர்களை தொடர்பு கொள்ளும் நிறுவனத்தின் பணியாளர்கள் விதிமுறைகளின்படி செயல்படுவார்கள். நிறுவனத்தின் நடத்தை. வாடிக்கையாளர்களை சரியான முறையில் கையாள்வதற்கு ஊழியர்கள் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

- b. மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து பெறப்பட்ட கடன்களுக்கான வசூல், கடன் வாங்கியவர் தங்கள் தவணைகளைச் செலுத்த தயங்கக்கூடிய பொதுவான இடத்தில் செய்யப்படும்.
- c. கடன் வாங்கியவர் 2 அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட சந்தர்ப்பங்களில் மத்திய நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் ஆஜராகத் தவறினால் மட்டுமே, அவர் வசிக்கும் இடத்தில் அல்லது வேலை செய்யும் இடத்தில் மைக்பிரின் மூலம் பெறப்பட்ட கடனைத் திரும்பப் பெற ஊழியர்கள் அனுமதிக்கப்படுவார்கள்.

#### தங்க நகைகள் மீதான கடன்

- நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவால் அவ்வப்போது அங்கீகரிக்கப்பட்ட தங்கக் கடன் கொள்கையின்படி தங்க நகைகளுக்கு எதிரான கடன் வழங்கப்பட வேண்டும்.
- தங்க நகைகளின் உரிமையை திருப்திப்படுத்த நிறுவனம் பொருத்தமான உள் அமைப்புகளை செயல்படுத்த வேண்டும்
- நகைகளின் அனைத்து மதிப்பீடுகளும் விண்ணப்பதாரரின் முன்னிலையில் நடக்கும் மற்றும் விண்ணப்பதாரரால் உரிய திருப்திக்குப் பிறகு, அத்தகைய நகைகள் பத்திரமாக ஏற்றுக்கொள்ளப்படும்.
- பெறப்பட்ட நகைகள் மற்றும் அதன் சேமிப்பு குறித்து நிறுவனம் போதுமான பாதுகாப்புகளை எடுக்கும்.
- பிணையமாக ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட நகைகள் உரிய முறையில் காப்பீடு செய்யப்பட வேண்டும்.
- தவறும் பட்சத்தில், நகைகளை அப்புறப்படுத்துவதற்கு முன், கடன் வாங்குபவருக்கு நிறுவனம் போதுமான அறிவிப்பை வழங்கும். அத்தகைய நகைகளை வாங்குவதற்கு நிறுவனமோ அல்லது அதன் பணியாளர்களோ எந்த ஏலத்தையும் சமர்ப்பிக்க மாட்டார்கள்.
- கடன் ஒப்பந்தம் ஏல நடைமுறை பற்றிய விவரங்களையும் வெளியிட வேண்டும்.

#### பாதுகாப்பை மீட்டெடுத்தல்

நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருடன் ஒப்பந்தம்/கடன் ஒப்பந்தத்தில் உள்ள மறு உடைமை விதியைக் கொண்டுள்ளது. கடன் ஒப்பந்தம் பின்வரும் புள்ளிகளை உள்ளடக்கியது:

- உடைமை எடுப்பதற்கு முன் அறிவிப்பு காலம்;
- அறிவிப்பு காலம் தள்ளுபடி செய்யப்படும் சூழ்நிலைகள்;
- பாதுகாப்பைக் கைப்பற்றுவதற்கான நடைமுறை,
- பத்திரத்தின் விற்பனை/ஏலத்திற்கு முன் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான இறுதி வாய்ப்பு கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படுவதற்கான ஒரு ஏற்பாடு,
- கடன் வாங்குபவருக்கு மீண்டும் உரிமை வழங்குவதற்கான நடைமுறை
- கடன் வாங்குபவருக்கு திரும்பப் பெறுவதற்கான நடைமுறை மற்றும் பாதுகாப்பின் விற்பனை / ஏலத்திற்கான நடைமுறை

மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் கடன்களைப் பொறுத்தவரை, நிறுவனம் அதன் ஊழியர்கள் அல்லது அவுட்சோர்ஸ் விற்பனையாளரின் ஊழியர்கள் கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தைக்கு பொறுப்பேற்க வேண்டும். முறையற்ற நடத்தையின் இதுபோன்ற நிகழ்வுகள் ஏதேனும் இருந்தால், <https://www.hdbfs.com/customer-support> இல் கிடைக்கும் குறை தீர்க்கும் செயல்முறையின்படி கடன் வாங்குபவர் குறைகளை எழுப்பலாம்.

### குறை தீர்க்கும் செயல்முறை

அனைத்துப் பிரிவு வாடிக்கையாளர்களுக்கும் சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்க, புகார்களை விரைவாகவும் திறமையாகவும் கையாளுதல் மற்றும் செயல்முறைகளை மேம்படுத்துவதற்கான உடனடி திருத்தம் மற்றும் தடுப்பு நடவடிக்கைகள் அவசியம்.

வாடிக்கையாளர் புகார்களுக்கு பதிலளிப்பதற்கு/தீர்வு செய்வதற்கு, நிறுவனம் திருப்ப கால கட்டங்களை அடைய பராமரிக்கும் முயற்சி பின்வருமாறு:

#	புகாரின் தன்மை	வேலை நாட்களில் தீர்மானம் (Point 4 தவிர) Turn Around Time (TAT)
1	கடன் ஒப்பந்தங்கள் மற்றும் கடன் தொடர்பானவை	T+20
2	தள்ளுபடி / திரும்பப்பெறுதல்	T+20
3	முன்கூட்டியே செலுத்துதல் & மூடுதல் ஆவணங்கள்	T+20
4	காப்பீடு தொடர்பான புகார்	T+13
5	மற்றவைகள்	T+20

கீழே உள்ள குறை தீர்க்கும் செயல்முறை, நிறுவனத்தின் வணிகம் பரிவர்த்தனை செய்யப்படும் கிளைகள் / இடங்களில் அவர்களின் வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக காட்சிப்படுத்தப்படும்:

- எங்கள் அவுட்சோர்ஸ் ஏஜென்சிகள் வழங்கும் சேவைகள் உட்பட எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் குறித்து உங்களுக்கு புகார் அல்லது புகார் இருந்தால், எங்கள் கிளை/ வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவை மின்னஞ்சல் ([customer.support@hdbfs.com](mailto:customer.support@hdbfs.com)) மூலமாகவோ அல்லது கடிதம் மூலமாகவோ தொடர்பு கொள்ளவும். கீழே உள்ள இணைப்பில் உங்கள் புகாரை எங்கள் போர்ட்டலிலும் பதிவு செய்யலாம்:  
<https://www.hdbfs.com/customer-services/customer-support/feedback-form>
- எங்கள் குறைகளைக் கையாளுதல் மற்றும் புகார்களின் அதிகரிப்பு பற்றிய தகவல்கள் எங்கள் எல்லா அலுவலகங்களிலும் கிடைக்கும்.
- பெறப்பட்ட அனைத்து புகார்களும் பின்வருமாறு கையாளப்படும்:
  - முதல் நிலை - கிளை மேலாளர்/ பொறுப்பு/ வாடிக்கையாளர் சேவை குழு
  - அடுத்த நிலை - வாடிக்கையாளர் சேவை மேலாளர்
  - அடுத்த நிலை - குறை தீர்க்கும் அலுவலர்
- பெறப்பட்ட அனைத்து புகார்களும் பதிவு செய்யப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும், ஆனால் புகார்கள் எதுவும் தீர்க்கப்படாமல் இருப்பதை உறுதி செய்வதற்காக பொறுப்பான மூத்த செயல்பாட்டாளரிடம் பயனுள்ள கண்காணிப்பு / விரிவாக்க பொறிமுறையை உறுதி செய்யும்.
- 10 நாட்களுக்குப் பிறகும் புகார் தீர்க்கப்படாமல் இருந்தால், நீங்கள் மின்னஞ்சல் ([gro@hdbfs.com](mailto:gro@hdbfs.com)) மூலமாகவோ அல்லது கடிதம் மூலமாகவோ குறை தீர்க்கும் அதிகாரியை அணுகலாம்.

மின்னஞ்சல்கள் மூலம் பெறப்படும் வாடிக்கையாளர் புகார்களுக்கு மின்னஞ்சல் மூலம் மட்டுமே பதிலளிக்கப்படும்.

➤ நீங்கள் இதற்கு எழுதலாம்:

<p>குறை தீர்க்கும் அலுவலர்</p> <p>(டிஜிட்டல் கடன், ஃபின்டெக் தொடர்பான விஷயங்கள் மற்றும் டிஜிட்டல் கடன் பயன்பாடுகள் தொடர்பான புகார்களுக்கு)</p>	<p>குறை தீர்க்கும் அலுவலர்</p> <p>(டிஜிட்டல் கடன், ஃபின்டெக் தொடர்பான விஷயங்கள் மற்றும் டிஜிட்டல் லெண்டிங் ஆப்ஸ் தொடர்பான புகார்கள் தவிர)</p>
<p>திரு. ஹரிஷ் குமார் ஹெச்.டி.பி ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட் புதிய எண்: 128/4F, பழைய எண்: கதவு எண். 53 A, 4 வது தளம் M. N. அலுவலக வளாகம், கிரீம்ஸ் சாலை, சென்னை-600006 தொலைபேசி-044 42984542 மின்னஞ்சல்: <a href="mailto:gro@hdbfs.com">gro@hdbfs.com</a></p>	<p>திரு. ஹரிஷ் குமார் ஹெச்.டி.பி ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் லிமிடெட் புதிய எண்: 128/4F, பழைய எண்: கதவு எண். 53 A, 4 வது தளம் M. N. அலுவலக வளாகம், கிரீம்ஸ் சாலை, சென்னை - 600006 தொலைபேசி-044 42984542 மின்னஞ்சல்: <a href="mailto:gro@hdbfs.com">gro@hdbfs.com</a></p>

அவற்றின் முடிவில் பெறப்பட்ட அனைத்து அதிகரித்த புகார்களுக்கும் போதுமான தீர்வை வழங்குவதற்கு இந்த பிரிவு பொறுப்பாகும்.

- புகார்கள் வாடிக்கையாளருக்கு விரிவான ஆலோசனையுடன் முறையான மற்றும் நேரத்திற்குள் தீர்க்கப்படும். தீர்மானத்திற்கு கால அவகாசம் தேவைப்பட்டால், புகாரை ஒப்புக்கொண்டு இடைக்கால பதில் வழங்கப்படும்.
- நிறுவனத்தின் உள் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையால் ஓரளவு அல்லது முழுமையாக நிராகரிக்கப்பட்ட அனைத்து புகார்களும் இறுதி முடிவிற்காக உள்ளக குறைதீர்ப்பாளருக்கு தானாக அனுப்பப்படும். இது தொடர்பான நிலையான செயல்பாட்டு நடைமுறையின்படி இடைநிலை குறைதீர்ப்பாளர் புகார்களைக் கையாள வேண்டும்.
- கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஏதேனும் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட காரணங்களுக்காக நிறுவனத்திற்கு எதிரான புகார் புகார்தாரர் (அவர் அல்லது அவரது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி (வழக்கறிஞரைத் தவிர) மூலம் NBFC குறைதீர்ப்பாளரிடம், அதன் அதிகார வரம்பிற்குள் இருக்கும் கிளை/பதிவுசெய்யப்பட்ட அலுவலகம் வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் மீது புகார் செய்யலாம்:
  - i. வாடிக்கையாளர் வழங்கிய பிந்தைய தேதியிட்ட காசோலைகளை வழங்குவதில் இல்லாத அல்லது அதிகப்படியான தாமதம்;
  - ii. வருடாந்த வட்டி விகிதம் மற்றும் விண்ணப்பிக்கும் முறை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அனுமதிக்கப்பட்ட கடனின் அளவு எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கத் தவறியது,
  - iii. அனுமதி கடிதம் / விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை வழங்க தவறுதல் அல்லது மறுத்தல்
  - iv. வடமொழி அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழி, கடன் வாங்குபவரால் புரிந்து கொள்ளப்பட்ட மொழி மொழியில் அனுமதிக்கப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் செய்யப்படும் முன்மொழியப்பட்ட மாற்றங்கள் குறித்த போதுமான அறிவிப்பை வழங்கத் தவறுதல் அல்லது மறுத்தல்,
  - v. அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது கடன் வாங்குபவருக்கு பத்திர ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் தோல்வி அல்லது அதிகப்படியான தாமதம்;
  - vi. கடன் வாங்குபவர்/வாடிக்கையாளருக்கு போதிய முன் அறிவிப்பு இல்லாமல் கட்டணங்களை வசூலித்தல்,
  - vii. ஒப்பந்தம்/கடன் ஒப்பந்தத்தில் சட்டப்பூர்வமாக செயல்படுத்தக்கூடிய உள்ளமைக்கப்பட்ட மறுபரிசீலனை விதியை வழங்கத் தவறியது,
  - viii. ஒப்பந்தம்/கடன் ஒப்பந்தத்தில் வெளிப்படைத் தன்மையை உறுதி செய்யத் தவறியது (i) பாதுகாப்பை எடுத்துக்கொள்வதற்கு முன் அறிவிப்பு காலம்; (ii) அறிவிப்புக் காலத்தை எந்த சூழ்நிலையில் தள்ளுபடி செய்யலாம்; (iii) பாதுகாப்பை கையகப்படுத்துவதற்கான நடைமுறை, (iv) பத்திரத்தை

- விற்பதற்கு/ ஏலம் விடுவதற்கு முன் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான இறுதி வாய்ப்பு, (v) கடனாளிக்கு மீளப் பெறுவதற்கான நடைமுறை மற்றும் (vi) பாதுகாப்பின் விற்பனை/ஏலத்திற்கான நடைமுறை;
- ix. வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கு ரிசர்வ் வங்கி வழங்கிய உத்தரவுகளை கடைபிடிக்காதது;
- x. வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு குறித்த ரிசர்வ் வங்கி வழிகாட்டுதலின் பிற விதிகள் எதையும் பின்பற்றாதது
- உங்கள் புகார்/சச்சரவு ஒரு மாத காலத்திற்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், நீங்கள் பின்வருமாறு புகார் செய்யலாம்
- <https://cms.rbi.org.in> இல் ரிசர்வ் வங்கியிடம் புகார்.
  - நேரடியாகவும் புகார் அளிக்கலாம்:  
'மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம் (CRPC)'  
இந்திய ரிசர்வ் வங்கி,  
மத்திய விஸ்டா, துறை 17  
சண்டிகர்-160017
- <https://www.hdbfs.com/sites/default/files/customer-services/Form-of-Complaint.pdf> -ல் படிவம் கிடைக்கும்
- காப்பீட்டுச் சேவைகள் தொடர்பான உங்கள் புகார் / குறை தீர்க்கப்படாமல் இருந்தால், கட்டணமில்லா எண்ணை அழைப்பதன் மூலம் நீங்கள் IRDAI ஐ அணுகலாம். 155255 அல்லது 1800 4254 732 அல்லது <http://igms.irda.gov.in> என்ற இணையதளத்தில் ஆன்லைன் புகாரைப் பதிவு செய்யலாம்.
- உங்கள் காப்பீட்டுச் சேவைகள் தொடர்பான புகாரின் தீர்வில் நீங்கள் மகிழ்ச்சியடையவில்லை மற்றும் உங்கள் பிரச்சினை தீர்க்கப்படாமல் இருந்தால், நீங்கள் தீர்வுக்காக காப்பீட்டு குறைதீர்ப்பாளரை அணுகலாம்.