

## مشمولات

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 3..... | منصفانہ طریقوں کو ڈ.....  | 1  |
| 3..... | چابی وعدے .....   | 2  |
| 3..... | اپیلی کیشنز کے لیے قرضے اور قرض کی درخواست پروسیسنگ.....  | 3  |
| 4..... | قرض کی تشخیص اور شرائط/شرائط.....   | 4  |
| 4..... | تعزیری چارجز میں قرض اکاؤنٹس.....   | 5  |
| 5..... | تقسیم کی قرضے بشمول تبدیلیاں میں شرائط اور شرائط.....   | 6  |
| 7..... | ذمہ دار قرض دینے کا طرز عمل - منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کا اجراء پر واپسی/ تصفیہ کی ذاتی قرضے | 7  |
| 6..... | کی بنیاد پر ذاتی قرضے EMI دوبارہ ترتیب دیں۔ کی تیرتا ہوا دلچسپی شرح پر.....                                 | 8  |
| 7..... | جنرل.....   | 9  |
| 7..... | شکایت ازالہ پالیسی.....   | 10 |
| 8..... | محتسب سکیم.....   | 11 |
| 8..... | پالیسی کے لیے تعین دلچسپی نرخ، پروسیسنگ اور دوسرے چارجز.....  | 12 |
| 9..... | قرض سہولیات کو دی جسمانی طور پر /بصری طور پر چیلنج کیا.....   | 13 |
| 9..... | زبردستی میجر.....   | 14 |

## 1 منصفانہ طرز عمل کوڈ

اس کے بعد "کمپنی" کہا جاتا ہے (ایک نان ڈپازٹ ہے ہندوستان اور بیرون ملک طلباء کو تعلیمی قرض HDFC Credila Financial Services Limited دی ہدایات ہے ربا وضع کردہ اور ترمیم شدہ کے مطابق کو ("یا" کوڈ "FPC") کو لے کر۔ یہ منصفانہ مشق کریں۔ کوڈ NBFC فراہم کرنے والے نظامی طور پر اہم کی طرف سے جاری کردہ منصفانہ پریکٹسز کوڈ میں ماسٹر ڈائریکشنز - ریزرو بینک کی انڈیا) نان بینکنگ مالیاتی کمپنی - پیمانہ ("RBI") ریزرو بینک آف انڈیا پر مبنی ضابطہ) ہدایات، 2023 کے طور پر ترمیم شدہ سے وقت کو وقت

یہ کمپنی کی پالیسی ہے اور رہے گی کہ وہ اپنی تمام مالیاتی مصنوعات کو تمام اہل افراد کے لیے دستیاب کرے۔ اہل درخواست دہندگان، نسل، ذات، رنگ، مذہب، جنس، ازدواجی بنیادوں پر امتیاز کے بغیر حالت، عمر یا معذور دی کمپنی کی پالیسی ہے کو علاج تمام گاہکوں منصفانہ دی کمپنی مرضی بھی اس کوڈ کو اپنی ویب سائٹ پر بھی دستیاب کر کے اس کوڈ کو اپنے صارفین تک پہنچائیں۔ اس کی تمام شاخوں میں اسے ظاہر کرنا۔ مزید، درخواست پر، مذکورہ ضابطہ کی ایک کاپی بنائی جائے گی۔ دستیاب ہے اور ریاست میں مروجہ متعلقہ علاقائی زبان میں بھی فراہم کی جائے گی۔ دی کمپنی چلاتا ہے

دی نفاذ کی دی ایف پی سی ہے دی ذمہ داری کی دی پوری کمپنی دی کمپنی کی منصفانہ قرض دینا طرز عمل اس کے آپریشنز کے تمام پہلوؤں پر لاگو ہوں گے بشمول مارکیٹنگ، قرض کی ابتدا، پروسیسنگ، سروسنگ اور مجموعہ سرگرمیاں

دی کمپنی کی بورڈ کی ڈائریکٹرز اور انتظام ٹیم بین ذمہ دار کے لیے نافذ کرنا یہ کوڈ، اور بھی یقینی بنانے کہ اس کا طریقوں عکاسی اس کا مضبوط عزم کو تمام منصفانہ اور مساوی طریقے سے، مختلف مالیاتی خدمات اور مصنوعات اور جن سے تمام ملازمین واقف ہیں۔ یہ عزم a متعلقین کے لیے پیشکش، میں

## 2 کلیدی وعدے۔

دی جابی وعدے کونسا دی کمپنی اتفاق کرتا ہے کو پیروی میں اس کا معاملات کے ساتھ اس کا گاہکوں ہیں

• کو عمل منصفانہ اور معقول طور پر میں تمام معاملات کے ساتھ اس کا گاہکوں (کی طرف سے یقینی بنانا کہ

- اس کا مصنوعات، خدمات، طریقہ کار اور طریقوں مرضی ملنا دی وعدے اور معیارات میں یہ کوڈ
- اس کا مصنوعات اور خدمات مرضی ملنا متعلقہ قوانین اور ضابطے کے طور پر قابل اطلاق
- اس کا معاملات کے ساتھ اس کا گاہکوں مرضی آرام پر اس کا اخلاقی اصول کی ایمانداری، سالمیت اور شفافیت

• کو مدد اس کا گاہکوں میں سمجھ دی فطرت کی اس کا مصنوعات اور خدمات

- (زبان اور انداز کے طور پر سمجھ گیا اس کا گاہکوں a فراہم کرنا معلومات کے بارے میں اس کا مصنوعات اور خدمات میں
- وضاحت کرنا ان کا مالی مضمرات

• بناء پریشانی کے تجربہ اور میں معاملہ کی کوئی بھی غلطیاں کی کمیشن یا بھول، کمپنی کرے گا سودا کے ساتھ ایسا ہی a کو یقینی بنانے اس کا گاہکوں ہے جلدی اور ہمدردی سے

## 3 قرضوں اور لون ایپلیکیشن پروسیسنگ کے لیے درخواستیں۔

1. دی کمپنی کی ویب سائٹ اور قرض درخواست شکلیں مرضی شامل ضروری معلومات (کے بارے میں سالانہ شرح کی دلچسپی، قبل از ادائیگی اختیارات بامعنی موازنہ کے ساتھ دی a فیس، مالی اور دوسرے چارجز وغیرہ) کونسامتاثر کرتا ہے دی دلچسپی کی دی قرض لینے والے، کو یقینی بنانے کہ کر سکتے ہیں ہونا بنایا اور ایک مطلع فیصلہ کر سکتے ہیں ہونا لباکی طرف سے NBFCs شرائط اور حالات پیشکش کی کی طرف سے دوسرے قرض لینے والے
2. زبان کے طور پر سمجھ گیا کی طرف سے دی قرض لینے والا a کرے گا ہونا میں دی مقامی زبان یا (s) تمام مواصلات کو دی قرض لینے والا
3. دی ویب سائٹ اور قرض درخواست فارم مرضی بھی اشارہ کریں دی دستاویزات کی ضرورت ہے کو ہونا جمع کرایا ساتھ کے ساتھ دی درخواست فارم
4. دی کمپنی مرضی فراہم کریں مناسب اعتراف کے لیے رسید کی قرض ایپلی کیشنز دی جس وقت کے اندر قرض کی درخواستیں نمٹانی جائیں گی اس میں بھی اشارہ کیا جائے گا۔ اعتراف

## 4 قرض کی تشخیص اور شرائط/شرائط

1. دی کمپنی مرضی پہنچانا میں تحریر کو دی قرض لینے والا میں مقامی زبان کے طور پر سمجھ گیا کی طرف سے قرض لینے والے کو منظوری کے خط کے ذریعے یا دوسری صورت میں، منظور شدہ قرض کی رقم شرائط و ضوابط بشمول سالانہ شرح سود اور درخواست کا طریقہ اس کا اور ریکارڈ دی قبولیت کی یہ شرائط اور حالات کی طرف سے دی قرض لینے والا
2. کمپنی قرض میں دیر سے ادائیگی پر عائد جرمانے کا بھی ذکر کرے گی۔ معاہدہ

3. کمپنی قرض کے معاہدے کی ایک کاپی فراہم کرے گی جیسا کہ قرض دہندگان نے سمجھا ہے۔ اس وقت تمام قرض دہندگان کو قرض کے معاہدے میں نقل کردہ تمام انکلوژرز میں سے ہر ایک کی ایک کاپی کے ساتھ منظوری/تقسیم کی قرضے

## 5 لون اکاؤنٹس میں تعزیری چارجز

1. جرمانہ، اگر الزام عائد کیا، کے لیے عدم تعمیل کی مواد شرائط اور حالات کی قرض معاہدہ کی طرف سے قرض لینے والے کو 'پینل چارجز' کے طور پر سمجھا جائے گا اور 'جرمانہ' کی شکل میں نہیں لگایا جائے گا سود 'جو ایڈوانس پر وصول کی جانے والی شرح سود میں شامل کیا جاتا ہے۔ نہیں ہو گا۔ تعزیری چارجز کا بڑا ہونا یعنی اس طرح کے چارجز پر مزید کوئی سود شمار نہیں کیا جائے گا۔ البتہ، یہ مرضی نہیں اثر انداز دی عام طریقہ کار کے لیے مرکب دلچسپی میں دی قرض کھاتہ
2. کمپنی شرح سود اور مرضی میں کوئی اضافی جز متعارف نہیں کرائے گی۔ یقینی بنانے تعمیل کو یہ ہدایات میں دونوں خط اور روح
3. دی کمپنی کرے گا اپ ڈیٹ دی موجودہ بورڈ منظور شدہ دلچسپی شرح پالیسی پر جرمانہ چارجز یا ملتے جلتے چارجز پر قرضے
4. / تعزیری چارجز کی مقدار معقول اور عدم تعمیل کے مطابق ہوگی۔ قرض کے معاہدے کی مادی شرائط و ضوابط بغیر کسی امتیاز کے خاص قرض مصنوعات قسم
5. انفرادی قرض دہندگان کو منظور کیے گئے قرضوں کی صورت میں تعزیری چارجز، اس کے علاوہ دیگر مقاصد کے لیے کاروبار، غیر انفرادی' قرض دہندگان پر لاگو ہونے والے تعزیری چارجز سے زیادہ نہیں ہوگا۔ ملتے جلتے عدم تعمیل کی مادی شرائط اور حالات
6. قابل اطلاق جرمانہ چارجز کرے گا ہونا بات چیت کی جب بھی یاد دہانیاں کے لیے عدم تعمیل کی قرض کی مادی شرائط و ضوابط قرض لینے والوں کو بھیجے جاتے ہیں۔ مزید، عائد کرنے کی کوئی بھی مثال جرمانہ چارجز اور دی وجہ اس کا کرے گا بھی ہونا بات چیت کی
7. دی مقدار اور وجہ کے لیے جرمانہ چارجز کرے گا ہونا واضح طور پر انکشاف کی طرف سے دی کمپنی کو دی قرض کے معاہدے میں صارفین اور جیسا کہ قابل اطلاق، کمپنی کی ویب سائٹ پر ظاہر ہونے کے علاوہ دلچسپی (KFS) کلیدی حقیقت بیان (MITC) انتہائی اہم شرائط و ضوابط شرحیں اور سروس چارجز۔
8. دی پیراگراف 5 (کو 5) 8 (کرے گا او میں اثر سے 1 اپریل 2024۔ دی کمپنی کرے گا لے جانا باہر مناسب نظر ثانی میں دی پالیسی فریم ورک اور یقینی بنانے نفاذ کی دی ہدایات مؤثر تاریخ سے حاصل کیے گئے / تجدید کیے گئے تمام تازہ قرضوں کے سلسلے میں۔ موجودہ کی صورت میں قرضے، دی سونچ اور کو نئی جرمانہ چارجز حکومت کرے گا ہونا یقینی بنایا پر اگلے جائزہ لیں یا تجدید تاریخ یا چھ مہینے سے دی مؤثر تاریخ کی دی ہدایات جو بھی ہے پہلے

## 6 شرائط و ضوابط میں تبدیلیوں سمیت قرضوں کی تقسیم

1. کمپنی قرض لینے والوں کو مقامی زبان میں یا اس طرح کی زبان میں نوٹس دے گی۔ سمجھ گیا کی طرف سے دی قرض لینے والے کی کوئی بھی تبدیلی میں دی شرائط اور حالات بشمول تقسیم کا شیڈول، سود کی شرح، سروس چارجز قبل از ادائیگی چارجز وغیرہ دی کمپنی اس بات کو بھی یقینی بنائے گی کہ سود کی شرحوں اور چارجز میں تبدیلیاں ہی لاگو ہوں۔ ممکنہ طور پر اس سلسلے میں ایک مناسب شرط پہلے ہی قرض میں شامل کی گئی ہے۔ معاہدہ
2. کاپی کی دی قرض معاہدہ، یا تو الیکٹرانک طور پر یا جسمانی کاغذ کاپی، کو تمام قرض لینے والے پر تقسیم کی دی قرض a دی کمپنی مرضی پیش کرنا
3. کے تحت ادائیگی یا کارکردگی کو واپس بلانے / تیز کرنے کا کمپنی کا فیصلہ معاہدہ کرے گا ہونا میں ہم آہنگی کے ساتھ دی قرض معاہدہ
4. کمپنی تمام سیکیورٹیز تمام واجبات کی ادائیگی یا وصولی پر جاری کرے گی۔ قرض کی بقایا رقم کسی بھی جائز حق سے مشروط ہے یا کسی دوسرے دعوے کے لیے لیان کمپنی ہو سکتا ہے بے خلاف دی قرض لینے والا اگر اس طرح صحیح کی سیٹ بند ہے کو ہونا ورزش کی، دی قرض لینے والے باقی دعووں کے بارے میں مکمل تفصیلات کے ساتھ اس کے بارے میں نوٹس دیا جائے گا۔ حالات کے تحت کونسا دی کمپنی بے حقدار کو برقرار رکھنا دی سیکیورٹیز تک دی متعلقہ دعویٰ ہے طے شدہ/ادائیگی۔

## 7 اجراء ذمہ دار قرض دینے کا طرز عمل - ذاتی قرضوں کی ادائیگی/ تصفیہ پر منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کا

کمپنی منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کے اجراء میں بہترین طرز عمل اپناتے گی۔ پر وصول کرنا مکمل ادائیگی اور بندش کی قرض کھاتہ کو بچنا صارف شکایات اور تنازعات قرض لینے والوں کو درپیش مسائل کو حل کرنے اور ذمہ دارانہ قرض دینے کو فروغ دینے کے لیے، درج ذیل ہدایات ہیں جاری کر دیا گیا:

### A. رہائی کی منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد دستاویزات

1. a دی کمپنی کرے گا رہائی تمام اصل حرکت پذیر / غیر منقولہ جائیداد دستاویزات اور دور چارجز رجسٹرڈ کے ساتھ کوئی بھی رجسٹری کے اندر مدت کی 30 دن کے بعد مکمل ادائیگی / تصفیہ کی دی قرض کھاتہ

2. دی قرض لینے والا کرے گا ہونا دیا دی اختیار کی جمع کرنا دی اصل حرکت پذیر/ غیر منقولہ جائیداد دستاویزات یا تو سے دی بینکنگ دکان/شاخ کہاں دی قرض کھاتہ تھا خدمت کی یا کوئی بھی دوسرے دفتر کی دی این بی ایف سی کہاں دی دستاویزات ہیں دستیاب، کے طور پر فی اس کا/اس کا ترجیح

3. اصل منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد کے کاغذات کی واپسی کی ٹائم لائن اور جگہ ہوگی۔ ذکر کیا میں دی قرض منظوری خطوط جاری کر دیا گیا پر یا کے بعد دی مؤثر تاریخ

4. اصل منقولہ / غیر منقولہ کی The، واحد قرض لینے والے یا مشترکہ قرض لینے والوں کی موت کے بنگامی واقعے سے نمٹنے کے لیے واپسی کے لیے کمپنی کا ایک اچھی طرح سے طے شدہ طریقہ کار ہوگا۔ قانونی ورثاء کو جائیداد کی دستاویزات۔ اس طرح کے طریقہ کار کی ویب سائٹ پر دکھایا جائے گا کمپنی ساتھ کے ساتھ دوسرے ملتے جلتے پالیسیاں اور طریقہ کار کے لیے صارف معلومات

### B. معاوضہ کے لیے تاخیر میں رہائی کی منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد دستاویزات

1. اصل منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کے اجراء میں تاخیر یا ناکام ہونے کی صورت میں مکمل ادائیگی کے بعد 30 دن سے زیادہ متعلقہ رجسٹری کے ساتھ چارج اطمینان فارم فائل کریں/ قرض کا تصفیہ، کمپنی قرض لینے والے کو اس طرح کی تاخیر کی وجوہات بتانے کی۔ میں مقدمات کہاں دی تاخیر ہے منسوب کو دی کمپنی، یہ تلافی کرے گا دی قرض لینے والا پر

the rate of ₹5,000 for each day of delay.

2. میں معاملہ کی نقصان/نقصان کو اصل منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد دستاویزات، یا تو میں حصہ یا میں مکمل طور پر، کمپنی قرض لینے والے کی نقل/تصدیق شدہ کاپیاں حاصل کرنے میں مدد کرے گی۔ منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات اور اس کے علاوہ متعلقہ اخراجات بھی برداشت کریں گے۔ معاوضے کی ادائیگی جیسا کہ اوپر پیرا 1 (میں اشارہ کیا گیا ہے۔ تاہم، اس طرح کے معاملات میں، ایک اضافی وقت کی a دن مرضی ہونا دستیاب کو دی کمپنی کو مکمل یہ طریقہ کار اور دی تاخیر مدت جرمانہ مرضی ہونا حساب کیا اس کے بعد) یعنی، کے بعد 30 (کل مدت کی 60 دن)

3. ان ہدایات کے تحت فراہم کردہ معاوضہ کے حقوق کے ساتھ تعصب کے بغیر ہوگا۔ دی قرض لینے والا کو حاصل کریں کوئی بھی دوسرے معاوضہ کے طور پر فی کوئی بھی قابل اطلاق قانون

### 8 پر مبنی ذاتی قرضوں پر فلوٹنگ سود کی شرح کو دوبارہ ترتیب دینا EMI

1. پر مبنی فلوٹنگ ریٹ تعلیمی قرضے اس بات کو EMI کمپنی کی منظوری کے وقت قرض لینے والوں کی واپسی کی صلاحیت پر غور کرے گا۔ میں اضافے کے لیے EMI یقینی بنانے کے لیے کہ کافی حد تک ہیڈ روم/مارجن موجود ہے۔ ممکنہ اضافے کے منظر نامے میں، مدت کو بڑھانے اور/یا لیے دستیاب ہے۔ میں دلچسپی شرحیں دوران دی مدت کی دی قرض

دی کمپنی ہے قائم ایک مناسب پالیسی فریم ورک کو ملنا دی درج ذیل ضروریات کے لیے نفاذ اور تعمیل

(i) پر دی وقت کی منظوری، دی کمپنی کرے گا واضح طور پر بات چیت کو قرض لینے والے کے بارے میں دی ممکن کے اثرات کی تبدیلی میں مدت یا دونوں پر کھاتہ کی دی EMI/ ٹینر یادوں بعد میں، کوئی بھی اضافہ میں دی EMI/ دلچسپی شرح پر دی قرض معروف کو تبدیلیاں میں اوپر کرے گا ہونا بات چیت کی کو دی قرض لینے والا فوری طور پر کے ذریعے مناسب چینلز

(ii) پر دی وقت کی دوبارہ ترتیب دین کی دلچسپی نرخ، دی کمپنی کرے گا فراہم کریں دی اختیار کو قرض لینے والے بورڈ کی منظور شدہ پالیسی کے مطابق ایک مقررہ شرح پر سوئچ کرنے کے لیے۔ پالیسی، دیگر امور کے ساتھ، یہ بھی بنا سکتا ہے کہ قرض لینے والے کو اس کے دوران کتنی بار سوئچ کرنے کی اجازت دی جائے گی۔ مدت کی دی قرض

(iii) مجموعہ کی دونوں a میں اضافہ کریں یا لمبائی کی مدت یا کے لیے EMI (a) قرض لینے والوں کو یہ اختیار بھی دیا جائے گا کہ وہ اختیارات؛ اور (ب) کو قبل از ادائیگی، یا تو میں حصہ مکمل طور پر، قرض کی مدت کے دوران کسی بھی وقت۔ فورکلوزر چارجز کی لیوی/ پری۔ ادائیگی جرمانہ ہو گا مضمون کو موجود ہدایات

(iv) قرضوں کو فلوٹنگ سے فکسڈ ریٹ اور کسی دوسرے پر سوئچ کرنے کے لیے تمام قابل اطلاق چارجز سروس چارجز/ انتظامی اخراجات اتفاقی کو دی ورزش کی دی اوپر اختیارات کرے گا ہونا شفاف طریقے سے انکشاف میں دی منظوری خط کے طور پر ٹھیک ہے کے طور پر پر دی وقت کی نظر ثانی کی اس طرح چارجز/ اخراجات کی طرف سے دی کمپنی سے وقت کو وقت

(v) دی کمپنی کرے گا یقینی بنانے کہ دی لمبائی کی مدت میں معاملہ کی تیرتا ہوا شرح قرض کرتا ہے نہیں نتیجہ میں منفی معافی

(vi) بیان پر دی اختتام کی ہر ایک سہ ماہی کونسا کرے گا a، کمپنی مناسب کے ذریعے قرض دہندگان کے لیے بانٹنا/ قابل رسائی بنائے گی۔ چینلز کی تعداد اور سالانہ شرح سود /سالانہ فیصد کی EMIs کی رقم، باقی EMI، ہر دی کم از کم شمار کرنا اصل اور سود آج تک وصول کیا گیا شرح (اے پی آر) کی پوری مدت کے لئے قرض کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ بیانات سادہ اور آسانی سے سمجھے جائیں کی طرف سے دی قرض لینے والا

2. قرضوں کے علاوہ، یہ ہدایات تمام مساوی افراد پر بھی لاگو ہوں گی۔ قسط پر مبنی قرضے کی مختلف دورانیہ EMI
3. مواصلات کے ذریعے مناسب چینلز، آگاہ کرنے والی اختیارات دستیاب کو انہیں a تمام موجودہ قرض لینے والے کرے گا ہونا بھیجا

## 9 جنرل

1. دی کمپنی مرضی گریز سے مداخلت میں دی معاملات کی دی قرض لینے والا سوائے کے لیے دی مقاصد قرض کے معاہدے کی شرائط و ضوابط میں فراہم کی گئی ہے) جب تک کہ نئی معلومات نہ ہوں، پہلے نہیں۔ انکشاف کی طرف سے دی قرض لینے والا ہے آؤ کو دی نوٹس کی دی کمپنی۔)
2. میں معاملہ کی رسید کی درخواست سے دی قرض لینے والا کے لیے منتقلی کی دی قرض کھاتہ، دی رضامندی یا دوسری صورت میں یعنی اعتراض کی دی کمپنی، اگر کوئی بھی مرضی ہونا پہنچایا کے اندر 21 دن سے دی تاریخ درخواست کی وصولی کے۔ اس طرح کی منتقلی درج کی گئی شفاف معاہدے کی شرائط کے مطابق ہوگی۔ میں کے ساتھ دی قرض لینے والا میں ہم آہنگی کے ساتھ قانون
3. میں دی معاملہ کی بحالی کی قرضے، دی کمپنی یا اس کا ایجنٹس مرضی سیرگاہ صرف کو علاج کونسا قانونی طور پر اور قانونی طور پر اس کے لیے دستیاب ہیں اور اسے ڈرانے یا ہراساں کرنے کا سہارا نہیں لیں گے کوئی بھی قسم، یا تو زبانی یا جسمانی، خلاف کوئی بھی شخص میں ان کا قرض، مجموعہ کوششیں، بشمول اعمال ارادہ کیا کو ذلیل کرنا عوامی طور پر یا دخل اندازی پر دی رازداری کی دی مقروض خاندان اراکین، ریفری اور دوست یا تو موبائل پر یا سوشل کے ذریعے نامناسب پیغامات بھیج رہے ہیں۔ میڈیا، بنانا دھمکی دینے والا اور/یا گمنام کالز، مسلسل کال کرنا دی قرض لینے والا اور/یا کال کرنا دی قرض لینے والا پہلے 8:00 ہوں اور کے بعد 7:00 شام کے لیے بحالی کی زائد المیعاد قرضے، بنانا چھوٹا اور گمراہ کن نمائندگی اور مرضی نہیں سیرگاہ کو استعمال کریں کی پٹھوں طاقت کے لیے بحالی قرضوں وغیرہ کا۔ کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ اس کا عملہ اس سے نمٹنے کے لیے مناسب طور پر تربیت یافتہ ہے۔ گاہکوں میں ایک مناسب انداز
4. دی کمپنی مرضی نہیں چارج پیش بندی چارجز/ قبل از ادائیگی سزائیں پر کوئی بھی تیرتا ہوا شرح مدت قرض منظور شدہ کے لیے مقاصد دوسرے مقابلے کاروبار کو انفرادی قرض لینے والے کے ساتھ یا بغیر شریک واجبات، میں لائن کے ساتھ دی ریگولیٹری ضرورت

## 10 شکایات کا ازالہ پالیسی

دی کمپنی کے پاس ہے۔ رکھی نیچے ایک مناسب شکایت کا ازالہ میکانزم کو اس بات کو یقینی بنائیں کہ سب تنازعات پیدا ہونے والا باہر کی دی فیصلے کی دی کمپنی کی کارکنان ہیں سنا اور خطاب کیا

بورڈ آف ڈائریکٹرز وقتاً فوقتاً ضابطہ کی تعمیل اور کام کاج کا بھی جائزہ لے گا۔ کی دی شکایت ازالہ میکانزم پر مختلف سطح کی انتظام

اے مضبوط رپورٹ کی اس طرح جائزے کرے گا ہونا جمع کرایا کو دی بورڈ پر متواتر وقفے

### 1 - سطح

کوئی بھی صارف جو کمپنی کی طرف سے کسی بھی وقت فراہم کی جانے والی خدمات سے مطمئن نہیں ہے۔ دوران دی زندگی سائیکل کی دی تعلیم قرض، ہو ذکر تفصیلات متعلقہ کو دی مسئلہ [support@hdfccredila.com](mailto:support@hdfccredila.com) شکایت کی طرف سے بھیج رہا ہے ایک ای میل کو a سکتا ہے لاج

معاملے کی جانچ کرنے کے بعد، ایچ ڈی ایف سی کریڈیٹل شکایت کنندہ کے ازالے کی کوشش کرتے ہوئے واپس آجائے گی۔ خدشات اگر شکایت کنندہ جواب سے مطمئن نہیں ہے، تو وہ اس سے رجوع کر سکتے ہیں۔ شکایت ازالہ افسر کے لیے ازالہ کی دی شکایات، میں کنکشن کے ساتھ کوئی بھی معاملہ کاروباری طریقوں سے متعلق، قرض دینے کے فیصلے، کریڈٹ مینجمنٹ، انشورنس اور بحالی

### 2 - سطح

دی شکایت ازالہ افسر کرے گا پھر، میں مشاورت کے ساتھ سینئر انتظام حکام، شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کی نگرانی کرتے ہیں اور اس کے ازالے کی کوشش کرتے ہیں۔ شکایت کنندہ کا شکایت/تشویش۔

دی نام اور رابطہ تفصیلات کی دی شکایت ازالہ افسر (بھی دکھایا گیا پر ہمارے ویب سائٹ) ہیں فراہم کی یہاں کے تحت

وانجینٹری الیل شرماشکایت ازالہ افسر MS.  
ایچ ڈی ایف سی کریڈیٹل مالیاتی خدمات محدود دی 301، سٹی نقطہ  
کوہ نور کانتھینٹل کے آگے، اندھیری-کرلہ سڑک، اندھیری (مشرق)، ممبئی - 059 400  
مہاراشٹر، انڈیا  
فون: +91 253-6715408 | [grievance@hdfccredila.com](mailto:grievance@hdfccredila.com) ای میل

### 3 - سطح

مدت کی ایک ماہ، شکایت کنندہ ریجنل آفس کے آفسر انچارج سے اپیل کر سکتا a اگر دی شکایت ہے نہیں ازالہ کیا کی طرف سے دی شکایت ازالہ افسر کے اندر ممبئی، کے تحت جس کا دائرہ کار دی رجسٹرڈ دفتر کی ایچ ڈی ایف سی کریڈیٹل (DNBS) کا محکمہ غیر بینکنگ نگرانی (RBI) ہے۔ ریگولیٹری بینک آف انڈیا

آبشار  
آر بی ائی (بھی دکھایا گیا پر ہمارے ویب سائٹ) ہیں فراہم کی یہاں کے تحت، DNBS دی نام اور رابطہ تفصیلات کی دی انچارج افسر کی دی علاقائی دفتر کی دی ریزرو بینک کی انڈیا  
، آفیسر انچارج ممبئی علاقائی دفتر، برعکس ممبئی مرکزی اسٹیشن CGM-DNBS  
قریب مرآٹھا منڈیر سنیم، بانیکلہ، ممبئی 008 400  
https://cms.rbi.org.in : ویب سائٹ  
CRPC@rbi.org.in : ای میل  
24931214-022 : فون

## 11 محتسب سکیم

دی کمپنی مرضی ڈسپلے نمایاں طور پر، کے لیے دی فائدہ کی اس کا گاہکوں، پر اس کا شاخیں/ مقامات کہاں کاروبار کا لین دین کیا جاتا ہے، نام اور رابطے کی تفصیلات (ٹیلی فون/ موبائل نمبر اور ای میل بھی پتے (پرنسپل نوڈل آفیسر / نوڈل آفیسرز / شکایات کے ازالے کے افسر اور نام اور رابطہ تفصیلات کی دی محتسب، ڈبلیو ایچ او کر سکتے ہیں ہونا قریب پہنچا کی طرف سے دی صارف  
a انداز کہ a کمپنی اسکیم کی نمایاں خصوصیات کو نمایاں طور پر ظاہر کرے گی) انگریزی، ہندی اور زبانی زبان (پر تمام اس کا دفاتر اور شاخیں میں اس طرح شخص دورہ دی دفتر یا شاخ ہے آسان رسائی کو دی معلومات  
دی کمپنی کرے گا تقرری دی اندرونی محتسب اور ماننا کو دی متعلقہ ہدایات جاری کردیا گیا کی طرف سے دی ریزرو بینک کی انڈیا

## 12 کے لیے تعین دلچسپی نرخ، پروسیسنگ اور دوسرے چارجز

اس بات کو یقینی بنانے کے لیے کہ صارفین سے قرضوں پر ضرورت سے زیادہ شرح سود اور چارجز وصول نہ کیے جائیں۔ پیش قدمی کی طرف سے دی کمپنی، دی بورڈ کی دی کمپنی کرے گا اپنانے ایک دلچسپی شرح پالیسی گھیرنے والا دی مائل کو تعین دلچسپی نرخ، پروسیسنگ اور دیگر چارجز "دلچسپی شرح پالیسی"۔ مزید یہ کہ کمپنی کا بورڈ اس پالیسی کا وقتاً فوقتاً جائزہ لے گا۔ تعین کرنا دلچسپی نرخ، پروسیسنگ اور دیگر چارجز۔  
دی شرح کی دلچسپی اور دی نقطہ نظر کے لیے درجہ بندی کی خطرہ اور عقلیت کے لیے چارج کر رہا ہے مختلف شرح کی قرض لینے والوں کے مختلف زمروں کی دلچسپی کا انکشاف قرض لینے والے یا گاہک کو کیا جائے گا۔ درخواست فارم اور بات چیت کی واضح طور پر میں دی منظوری خط  
ی شرحیں کی دلچسپی اور دی نقطہ نظر کے لیے درجہ بندی کی خطرات کرے گا بھی ہونا بنایا دستیاب پر دی ویب سائٹ کی دی کمپنیاں یا شائع میں دی متعلقہ اخبارات تبدیلی میں دی شرحیں کی دلچسپی a دی معلومات شائع پر دی ویب سائٹ یا دوسری صورت میں شائع کرے گا ہونا اپ ڈیٹ جب بھی وہاں ہے  
دی شرح کی دلچسپی ضروری ہے ہونا سالانہ شرح تو کہ دی قرض لینے والا ہے آگاہ کی دی عین مطابق شرحیں کہ کرے گا ہونا الزام عائد کیا کو دی کہاتہ

## 13 NBFCs شکایات کے بارے میں زیادہ دلچسپی الزام عائد کیا کی طرف سے

کمپنی کا بورڈ تعین کرنے میں مناسب داخلی اصول اور طریقہ کار وضع کرے گا۔ سود کی شرح اور پروسیسنگ اور دیگر چارجز۔ اس سلسلے میں میلے میں بتائی گئی گائیڈ لائنز قرضوں کی شرائط و ضوابط کے سلسلے میں شفافیت کے بارے میں ضابطہ اخلاق میں رکھا جانا ہے دیکھیں

## 14 قرض سہولیات کو دی جسمانی طور پر / بصری طور پر چیلنج کیا

کمپنی کو قرض کی سہولیات سمیت مصنوعات اور سہولیات کی توسیع میں امتیاز نہیں برتا جائے گا۔ معذوری کی بنیاد پر جسمانی طور پر / بصارت سے محروم درخواست دہندگان۔ کمپنی کی تمام شاخیں کریں گی۔ مختلف کاروباری سہولیات سے استفادہ کے لیے ایسے افراد کو ہر ممکن مدد فراہم کریں۔ دی کمپنی کرے گا مناسب ماڈیول پر مشتمل دی حقوق کی افراد کے ساتھ معذوری گارنٹی شدہ ان کے لیے قانون اور بین الاقوامی کنونشنز کے ذریعے، اس کے ملازمین کے a شامل لیے کیے گئے تمام تربیتی پروگراموں میں ہر سطح پر۔ مزید، کمپنی معذور افراد کی شکایات کے ازالے کو یقینی بنائے گی۔ کے تحت دی شکایت ازالہ میکانزم

## 15 زبردستی ماجور

ایچ ڈی ایف سی کریڈیٹ کی طرف سے بیان کردہ اور کیے گئے مختلف وعدے معمول کے مطابق لاگو ہوتے ہیں۔ آپریٹنگ ماحول فورس میجر کی صورت میں ایچ ڈی ایف سی کریڈیٹ اس کو پورا نہیں کر سکے گا۔ وعدے کے تحت دی ایف پی سی کو دی پوری اطمینان کی دی گاہکوں اور دی دوسرے متعلقین