



ఆధార్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

శ్రీకనివత్తి పాలసీ

(సవరణ - 7 ఆగస్టు 2024 నుండి అమలులోకి వస్తుంది)

(వెర్షన్ - VII)

పేజ్ 1

ఖాతాదారుడ క్లెకనివృత్తి పాలసీ

పరిచయం

కాలానుగుణంగా సవరించబడిన హౌసింగ్ పైనాన్స్ కంపెనీల కోసం రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (“RBI”) మాస్టర్ డైరెక్షన్స్, 2021 ప్రకారం కంపెనీకి కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియను నిర్వచించడం ఈ పాలసీ యొక్క ఉద్దేశ్యం.

పాలసీ వీటిని నిర్ధారించడానికి ఉద్దేశించబడింది:

- అన్ని ఫిర్యాదులు సమర్థవంతంగా మరియు నిష్పక్షికంగా పరిగణించడం.
- ఖాతాదారుడి ద్వారా లేవనెత్తిన అన్ని సమస్యలను మర్యాదగా మరియు సకాలంలో పరిష్కరించడం.
- సంస్థలో తమ ఫిర్యాదులు/అభ్యంతరాలను ఎస్కలేట్ చేసే మార్గాల గురించి ఖాతాదారులకు పూర్తిగా అవగాహన కల్పించడం.
- ప్రతిస్పందనతో ఖాతాదారుడు పూర్తిగా సంతృప్తి చెందకపోతే, ప్రత్యామ్నాయ పరిష్కారాల కోసం వారి హక్కుల గురించి తెలుసుకోవాలి.
- సరైన సర్వీస్, డెలివరీ మరియు రివ్యూ యంత్రాంగం ద్వారా ఖాతాదారుడి ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదుల సందర్భాలను కనిష్టం చేయడం మరియు
- ఖాతాదారు ఫిర్యాదులు మరియు క్లెకాలను సత్వరం పరిష్కరించడం.

క్లెకనివృత్తి కమిటీ

AHFL కింది సభ్యులతో కూడిన ఖాతాదారు క్లెక నివృత్తి కమిటీని ఏర్పాటు చేయాలని ప్రతిపాదించింది:

- a. చీఫ్ బిజినెస్ ఆఫీసర్ (CBO)
- b. చీఫ్ రిస్క్ ఆఫీసర్ (CRO)
- c. చీఫ్ క్రెడిట్ & ఆపరేషన్స్ ఆఫీసర్ (CCOO)
- d. చీఫ్ ఆఫ్ కలెక్షన్స్ అండ్ రికవరీ ఆఫీసర్ (CCRO)

ఈ సమావేశానికి హాజరు కావాల్సిందిగా మరియు సమావేశంలో ఫిర్యాదుల వివరాలను అందించడానికి ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని ఆహ్వానించాలి.

3 సభ్యుల కోరం ఉండాలి, కమిటీ సమావేశానికి హాజరు కావడానికి ఇతర ఫంక్షనల్ హెడ్స్ ని ఆహ్వానించవచ్చు, ఎప్పుడు అవసరం అయితే అప్పుడు ప్రాతిపదికన మీటింగ్ నిర్వహించబడుతుంది.

కమిటీకి దిగువ విధులుంటాయి:

- అందుకున్న ఫిర్యాదుల స్థితి మరియు వివిధ ఫిర్యాదులపై తీసుకున్న చర్యలను క్రమం తప్పకుండా సమీక్షించడం.
- స్వీకరించిన ఖాతాదారుల ఫిర్యాదులను వాటి రకాన్ని బట్టి ప్రతి మూడు నెలలకు ఒక్కసారి మూల్యాంకనం చేయాలి, ప్రక్రియను సరళీకృతం చేయడం/క్రమబద్ధీకరించడం మొదలైన వాటితో అలాంటి ఫిర్యాదులను తగ్గించడానికి కృషి చేయాలి.
- అన్ని నియంత్రణ ఆవశ్యకతల పాటించడాన్ని సమీక్షించి, అమలు చేయాలి,
- ఫిర్యాదులను క్లోజ్ చేయడానికి TAT/టైమ్ లైన్లు మరియు వాటిని మరింతగా ఎలా పరిష్కరించాలనేది సమీక్షించాలి.
- అపరిష్కృత ఫిర్యాదులను సమీక్షించండి మరియు అవసరమైన చోట జోక్యం చేసుకోండి.

క్లెకనివృత్తి యంత్రాంగం

ఆధార హౌసింగ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్ (AHFL) నాణ్యమైన సేవలను అందించడానికి మరియు రెగ్యులేటరీ నిబంధనలు, బోర్డు/టాప్

మనజమింట ఆమోదించిన పాలసీలు, ప్రక్రియలు మరియు ప్రక్రియల చట్టంలో ఖాతాదారుడు సంతృప్తి చెందలా చేయడానికి కృషి చేస్తుంది.

AHFL ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని వికేంద్రీకృత పద్ధతిలో నిర్వహిస్తుంది, ఖాతాదారుడు దేశవ్యాప్తంగా ఉండి బ్రాంచి నెట్వర్క్‌ని సంప్రదించవచ్చు, లేదా వారు కస్టమర్ కేర్ ఐడి మరియు కస్టమర్ కేర్ నెంబర్లకు రాసి, కాల్ చేయవచ్చు. ఈ విధంగా ఖాతాదారుడు సంస్థ ఉద్యోగులకు సులభంగా సంప్రదించవచ్చు.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ ప్రచురణ

ఫిర్యాదులను నిష్పాక్షికంగా, వేగంగా హ్యాండిల్ చేయడానికి కంపెనీ అనుసరించే ప్రక్రియ వివరాలను ఎక్కడ లభిస్తాయనే విషయాన్ని కంపెనీ తన వినియోగదారులకు తెలియజేస్తుంది. బాధిత రుణగ్రహీత ద్వారా ఫిర్యాదులు చేయడానికి కంపెనీ తన అన్ని ఆఫీసులు/ శాఖల్లో మరియు దాని వెబ్‌సైట్‌లో ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియను స్పష్టంగా ప్రదర్శిస్తుంది (ఇ-మెయిల్ ఐడి మరియు ఫిర్యాదులను నమోదు చేయగల ఇతర సంప్రదింపు వివరాలు, సమస్యను పరిష్కరించడానికి సమయం, ఎస్కలేషన్ కోసం మ్యాట్రిక్స్ మొదలైనవి).

ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ

దశ I

- ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి, ఖాతాదారుడు తమ ఫిర్యాదును బ్రాంచ్ మేనేజర్‌కు రాతపూర్వకంగా దాఖలు చేయవచ్చు
- బ్రాంచ్ నిర్వహించే ఫిర్యాదు రిజిస్టర్‌లో ఫిర్యాదు/గ్రీవియెన్స్ నమోదు చేయడం ద్వారా కూడా ఫిర్యాదును రిజిస్టర్ చేసుకోవచ్చు.
- ఖాతాదారులు తమ ఫిర్యాదులను customercare@aadharhousing.com వద్ద రిజిస్టర్ చేసుకోవచ్చు లేదా 1800 3004 2020. వద్ద కాల్ చేయవచ్చు.

ఖాతాదారు ఒక వారంలోపు వివరణతో ప్రతిస్పందించాలి.

కస్టమర్ ఫిర్యాదుకు ప్రతిస్పందన/ఎక్సాలట్స్‌మెంట్‌లో ఫిర్యాదు లేదా గ్రీవియెన్స్‌తో వ్యవహరించే అధికారి పేరు మరియు హోదా ఉండాలి. కంపెనీ నిర్ధారిత టెలిఫోన్ హా డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నెంబరుకు ఫోన్ చేయడం ద్వారా ఫిర్యాదు చేసినట్లయితే, ఖాతాదారుడికి ఫిర్యాదు రిజిస్ట్రేషన్ నెంబరు ఇవ్వబడుతుంది, సహాయకమైన వ్యవధిలో పురోగతి గురించి తెలియజేయబడుతుంది.

దశ II

ఒక వారం పైన పేర్కొన్న టైమ్‌లైన్‌లో ఖాతాదారు ఎటువంటి ప్రతిస్పందనను అందుకోనట్లయితే లేదా బ్రాంచ్ ఇచ్చిన ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే, 7 రోజుల తర్వాత ఖాతాదారుడు కస్టమర్ కేర్ ఆఫీసర్/AHFL గ్రీవియెన్స్ రిజిస్ట్రేషన్ ఆఫీసర్కు పంపి లేఖ ద్వారా లేదా ఇమెయిల్ ద్వారా బెంగళూరులోని నమోదిత కార్యాలయంకు ఫిర్యాదు/గ్రీవియెన్సు ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు:

కస్టమర్ కేర్ ఆఫీసర్/గ్రీవియెన్స్ రిజిస్ట్రేషన్ ఆఫీసర్ ఆధార్ హౌసింగ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్

రిజిస్ట్రేషన్ ఆఫీసర్- 2వ అంతస్తు, నెం.3, JVT టవర్స్, 8వ ఎ మెయిన్, రోడ్, సంపంగి రామ నగర్, హడ్సన్ సర్కిల్, బెంగళూరు, కర్ణాటక- 560027

ఇమెయిల్ ఐడి: grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, కంపెనీ తన తుది ప్రతిస్పందనను కస్టమర్‌కు పంపాలి లేదా ప్రతిస్పందించడానికి మాకు ఎక్కువ సమయం ఎందుకు అవసరమో వివరించాలి మరియు ఫిర్యాదు అందిన ఆరు వారాలలోపు అలా చేయడానికి ప్రయత్నించాలి మరియు అతను/ఆమె ఇంకా సంతృప్తి చెందకపోతే అతని/ఆమె ఫిర్యాదును ఎలా ముందుకు తీసుకెళ్లాలో అతనికి/ఆమెకు తెలియజేయాలి.

దశ III

ఫిర్యాదుదారు ఒక నెల వ్యవధిలో కంపెనీ నుండి ప్రతిస్పందనను అందుకకపోతే లేదా స్వీకరించిన ప్రతిస్పందనతో అసంతృప్తి చెందతే, ఫిర్యాదుదారు NHB వెబ్సైట్లో ఆన్లైన్లో ఫిర్యాదులు చేయడం ద్వారా లేదా NHB, న్యూఢిల్లీకి క్రింద పేర్కొన్న వివరాలు పోస్ట్ చేయడం ద్వారా నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్ను సంప్రదించవచ్చు.:

నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్

పర్యవేక్షణ విభాగం

(ఫిర్యాదు రిడ్రెసల్ సెల్)

4వ అంతస్తు, కోర్ 5-A, ఇండియా హాబిటంట్ సెంటర్,

లోధి రోడ్, న్యూఢిల్లీ- 110003. www.nhb.org.in

లింక్: <https://grids.nhbonline.org.in/>

ఆఫ్లైన్ ఫిర్యాదు చేయడానికి సంబంధించిన ఫార్మేట్ లింక్లో అందుబాటులో ఉంది <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393Physical-Mode.pdf>

పైన పేర్కొన్న వివరాలు దాని అన్ని ఆప్షన్లు/ట్రాచీల్లో మరియు కంపెనీ వెబ్సైట్లో స్పష్టంగా ప్రదర్శించాలి.

ఇన్సూరెన్స్ ఖాతాదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

బీమా వ్యాపారం యొక్క అభ్యర్థన కొరకు కంపెనీకి IRDAI వద్ద కార్పొరేట్ ఏజెంట్ (కాంపోజిట్) రిజిస్ట్రేషన్ ఉంది. బీమాకు సంబంధించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సంబంధించి IRDAI నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండేలా ఇది ధృవీకరిస్తుంది.

కంపెనీ విక్రయించిన బీమా ఉత్పత్తులకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు అంగీకరించబడతాయి, సంబంధిత బీమా కంపెనీ (లు) ద్వారా అటువంటి ఫిర్యాదు అందుకున్న 14 రోజుల్లోగా AHFL పరిష్కారాన్ని అందిస్తుంది.

బీమా ఖాతాదారుడు తమ ఫిర్యాదుల రిజిస్ట్రేషన్ మరియు పరిష్కారాల కొరకు దిగువ దశలను పాటించాలని సలహా ఇవ్వబడుతోంది.

దశ I

- బీమా ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి, ఖాతాదారుడు తమ ఫిర్యాదును బ్రాంచి మేనేజర్కు రాతపూర్వకంగా దాఖలు చేయవచ్చు
- ఖాతాదారులు వారి బీమా పాలసీ నెంబరు పేర్కొనడం ద్వారా తమ ఫిర్యాదులను customercare@aadharhousing.com వద్ద రిజిస్టర్ చేసుకోవచ్చు లేదా 1800 3004 2020 వద్ద కాల్ చేయవచ్చు.

కస్టమర్ ఒక వారంలోపు వివరణతో ప్రతిస్పందించాలి.

దశ II

ఖాతాదారుడు పైన పేర్కొన్న ట్రిమ్లైన్లో ఎలాంటి ప్రతిస్పందనను అందుకోనట్లయితే లేదా బ్రాంచ్ ఇచ్చిన ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే, 7 రోజుల తర్వాత ఖాతాదారుడు కస్టమర్ కేర్ ఆఫీసర్/AHFL గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్కు పంపే లేఖ ద్వారా లేదా ఇమెయిల్ ద్వారా బెంగళూరులోని కార్పొరేట్ నమోదిత కార్యాలయంకు ఫిర్యాదు/గ్రీవియెన్స్/ ప్రిన్సిపల్ ఆఫీసర్ (ఇన్సూరెన్స్) కు ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు:

కస్టమర్ కేర్ ఆఫీసర్/గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్/ ప్రిన్సిపల్ ఆఫీసర్ (ఇన్సూరెన్స్)
ఆధార హౌసింగ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్

* రిజిస్టర్డ్ ఆఫీస్- 2వ అంతస్తు, నెం.3, JVT టవర్స్, 8వ ఎ మెయిన్, రోడ్, సంపంగి రామ నగర్, హద్సన్ సర్కిల్, బెంగళూరు, కర్ణాటక-560027

ఇమెయిల్ Id: grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

ఫిర్యాదు పరిష్కారంతో ఖాతాదారుడికి 14 పనిదినాల్లోగా ప్రతిస్పందించాలి.

దశ III

ఫిర్యాదు పరిష్కారించకపోతే లేదా బీమా సంస్థ/AHFL అందించిన పరిష్కారంతో ఖాతాదారుడు సంతృప్తి చెందకపోతే, ఏ సమయంలోనైనా అతను లేదా ఆమె వీటిని చేయవచ్చు:

- <https://bimabharosa.irdai.gov.in/> కి లాగిన్ చేయడం ద్వారా బీమా భరోసా సిస్టమ్ ద్వారా ఆన్‌లైన్‌లో ఫిర్యాదును ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు.
- లేదా టోల్ ఫ్రీ నంబర్ 155255 లేదా 1800 4254 732 కు కాల్ చేయండి
- లేదా - complaints@irdai.gov.inకు ఇమెయిల్ చేయండి
- లేదా ఇన్సూరెన్స్ రెగ్యులేటరీ అండ్ డెవలప్‌మెంట్ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా (IRDAI), సర్వే నెంబరు 115/1, 4^వ ఫ్లోర్, పైనాన్షియల్ డిస్ట్రిక్ట్, నానక్‌రామ్‌గూడ, గచ్చిబౌలి, హైదరాబాద్ 500032కు రాయండి.
- అరుదైన సందర్భాల్లో, పైన పేర్కొన్న పరిష్కారంతో ఖాతాదారుడు సంతోషంగా లేకుంటే, అతను/ఆమె ఇన్సూరెన్స్ అంబుడ్స్‌మన్‌కి మార్గనిర్దేశం చేయబడవచ్చు.

పార్ట్ II

పెట్టుబడిదారులు & నాన్-కస్టమర్స్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం

1. పెట్టుబడిదారులకు సంబంధించిన ప్రశ్నలు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారం, డిపాజిట్ (FD) హోల్డర్లు యొక్క అంటే నాన్-కస్టమర్లు డిబెంచర్ (NCD) హోల్డర్లు:

కంపెనీ, AHFL దాని డిబెంచర్ హోల్డర్ లేదా ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్ హోల్డర్లు లేవనెత్తిన ఏదైనా ప్రశ్న లేదా ఫిర్యాదుకు సకాలంలో ప్రతిస్పందించడానికి మరియు పరిష్కారానికి కట్టుబడి ఉంది. ఇంకా, అటువంటి ప్రశ్నలు లేదా ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి బలమైన యంత్రాంగాన్ని బలోపేతం చేయడానికి, కంపెనీల చట్టం, 2013 యొక్క నిబంధన 178(5) మరియు సెబీ (LODR) మరియు ఇతర వర్తించే చట్టబద్ధమైన నిబంధనల ప్రకారం వాటాదారుల సంబంధాల కమిటీ అనే ప్రత్యేక కమిటీ ఏర్పాటు చేయబడింది. కమిటీ పరిధి/పాత్ర దిగువ పేర్కొన్నవిధంగా ఉంటాయి:

- పెట్టుబడిదారుల నుండి స్వీకరించిన ఫిర్యాదుల స్థితి, వివిధ ఫిర్యాదులపై చర్య తీసుకున్న నివేదికను క్రమం తప్పకుండా

సమీక్షించడం

- స్వీకరించిన పెట్టుబడిదారుల ఫిర్యాదులను వాటి రకాన్ని బట్టి ప్రతి మూడు నెలలకు ఒక్కసారి మూల్యాంకనం చేయడం, ప్రక్రియను సరళీకృతం చేయడం/క్రమబద్ధీకరించడం వాటితో అలాంటి ఫిర్యాదులను తగ్గించడానికి కృషి చేయాలి.
- అన్ని నియంత్రణ సమ్మతి పాటించబడి మరియు అమలు చేయబడినట్లుగా ధృవీకరించుకోవాలి
- ఫిర్యాదులను క్లోజ్ చేయడానికి TAT/టైమ్లైన్లు పాటించినట్లుగా/కట్టుబడి ఉండేలా ధృవీకరించుకోండి
- అపరిష్కృత ఫిర్యాదులను సమీక్షించండి మరియు అటువంటి కేసులపై వారి సలహా/దిద్దుబాటు చర్యను అందించండి.

కనీసం 3గురు డైరెక్టర్లతో కూడిన వాటాదారుల రిలేషన్‌షిప్ కమిటీ సభ్యులు, వారిలో కనీసం ఒకరు స్వతంత్ర డైరెక్టర్‌గా ఉండాలి మరియు ఛైర్‌పర్సన్ నాన్-ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్‌గా ఉండాలి.

కోరమ్‌లో ఎవరైనా ఇద్దరు డైరెక్టర్లు ఉండాలి. కమిటీ కనీసం సంవత్సరానికి ఒకసారి మరియు అవసరమైనప్పుడు సమావేశమవుతుంది. సరైన రికార్డులు మరియు డేటాను నిర్వహించడం, డిటెంచర్ హోల్డర్లకు సకాలంలో వడ్డీ/తిరిగి చెల్లింపులు మరియు అనుబంధం ఎ మరియు బిలో ఇచ్చినట్లుగా TAT లోపల వారి ప్రశ్నలు మరియు ఆందోళనలను పరిష్కరించడానికి మా డిటెంచర్ల కొరకు రిజిస్ట్రార్ మరియు ట్రాన్స్‌ఫర్ ఏజెంట్ కూడా మాకు ఉన్నారు.

కంపెనీ అందుకున్న మరియు పరిష్కరించబడ్డ అన్ని ఫిర్యాదులు/గ్రీవియెన్స్ వివరాలను, త్రైమాసికంలో, బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల ముందు, వారి సమావేశంలో సమర్పిస్తుంది. సెబీ (లిస్టింగ్ ఆఫ్ డిస్‌క్లోజర్ ఆవశ్యకతలు) రెగ్యులేషన్లు, 2015లో వర్తించే నిబంధనల ప్రకారంగా కంపెనీ అందుకున్న మరియు పరిష్కరించబడ్డ త్రైమాసిక ఫిర్యాదులు/గ్రీవియెన్స్ వివరాలను స్టాక్ ఎక్స్‌చేంజ్, అంటే బిఎస్ఈ/ఎన్ఎస్ఇ లిమిటెడ్ కు కూడా అప్‌లోడ్ చేస్తుంది.

పెట్టుబడిదారుడు తమ పరిష్కరించని ఫిర్యాదులను 15 రోజుల తర్వాత ఈమెయిల్ ఐడీ Complianceofficer@aadharhousing.com ద్వారా కాంప్లయన్స్ ఆఫీసర్ తెలియజేయవచ్చు.

మెచ్చార్డ్ ఎన్‌సిడిల(NCDs) కోసం క్లెయిమ్ చేయని వడ్డీ/విడుదల(రిడెంప్షన్) మొత్తానికి సంబంధించిన క్లెయిమ్ల కోసం:

- దయచేసి కంపెనీ వెబ్‌సైట్లో <https://aadharhousing.com/customer-relations/ahfl-policies-codes>లో అందుబాటులో ఉన్న పాలసీని చూడండి లేదా దిగువ అందించిన వివరాలలో నోడల్ అధికారిని సంప్రదించండి.

శ్రీమతి&శ్రీ హర్షదా పార్క్, కంపెనీ సెక్టర్ & కాంప్లయన్స్ ఆఫీసర్
టెలిఫోన్ నం.: +91-22-4168 9000

ఇమెయిల్: Complianceofficer@aadharhousing.com

పెట్టుబడిదారుల కోసం సవరించిన క్లెయిమ్ నివృత్తి యంత్రాంగం, అనుబంధం -A ప్రకారం ఉంది.

2. వాటాదారులకు సంబంధించిన ప్రశ్నలు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారం:

- కంపెనీ వృద్ధిని వేగవంతం చేయడానికి దీర్ఘకాలిక ఈక్విటీ క్యాపిటల్ అందించడం ద్వారా కంపెనీపై తన షేర్ హోల్డర్ల ద్వారా పునరుద్ధరించబడిన విశ్వాసాన్ని కంపెనీ ఎల్లప్పుడూ ప్రశంసిస్తుంది మరియు అంగీకరిస్తుంది.
- మా షేర్ హోల్డర్ల నుండి ఏవైనా ప్రశ్నలు/ఫిర్యాదులను మేం నిశితంగా పరిశీలిస్తాం. డివిడెండ్ పేమెంట్ మరియు క్లెయిమ్, IEPFకు షేర్లు బదిలీ, ఏవైనా మొదలైనవి వంటి వాటికి సంబంధించిన వివిధ సమాచారం గురించి మేం వారికి కమ్యూనికేట్ చేయడం, అప్‌డేట్ చేయడం కొనసాగిస్తాం. బదిలీ/ట్రాన్స్ మిషన్ మరియు ఇతర సంబంధిత కార్యకలాపాలు మరియు షేర్ హోల్డర్ల రికార్డులను హ్యాండ్లర్ చేయడం కొరకు మేం రిజిస్ట్రార్ మరియు షేర్ ట్రాన్స్‌ఫర్ ఏజెంట్‌ని కూడా నియమించాం.
- పెట్టుబడిదారు వారి పరిష్కరించని ప్రశ్నలు/ఫిర్యాదులను లేదా వారి ఫిర్యాదులకు ఏవైనా అసంతృప్తికరమైన సమాధానాన్ని 30 రోజుల తర్వాత కాంప్లయన్స్ ఆఫీసర్‌కి ఈమెయిల్ ఐడీకి పంపవచ్చు: Complianceofficer@aadharhousing.com లేదా ROC/MCA.
- అనుబంధం -B ప్రకారంగా షేర్ హోల్డర్ల క్లెయిమ్ నివృత్తి యంత్రాంగం.

3. నాన్ కస్టమర్లకు సంబంధించిన ప్రశ్నలు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారం:

- బ్రాండ్ ఆఫీస్ ప్రాపర్టీల ఉద్యోగులు మరియు లీజర్లను మినహాయించి, కంపెనీ ద్వారా పొందే ఏ రకమైన సేవలకైనా నేరుగా కంపెనీతో ఎంప్లొనెల్ చేయబడిన/ అనుబంధించబడిన/ ఏజెంట్ల మాత్రమే వ్యవహరించే వ్యక్తులు/ ఎంటిటీలను నాన్ కస్టమర్లు సూచిస్తారు.
- నాన్-కస్టమర్స్ తమ సందేహాన్ని లేదా ఫిర్యాదును ఈమెయిల్ ద్వారా కంపెనీకి customercare@aadharhousing.comలో పంపవచ్చు
- సమస్యను పరిష్కరించడానికి, ప్రశ్న లేదా ఫిర్యాదు స్వీకరించిన తేదీ నుండి 7 రోజుల వ్యవధిలో నాన్-కస్టమర్స్ ప్రతిస్పందిస్తారు
- ప్రశ్న లేదా ఫిర్యాదు 15 రోజులలోపు పరిష్కరించబడకపోతే లేదా అందించిన ప్రత్యుత్తరం/పరిష్కారంతో నాన్-కస్టమర్స్ సంతృప్తి చెందకపోతే, అతను/ఆమె/అది కంపెనీ యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారికి - grievanceredressal.officer@aadharhousing.comకి ఇమెయిల్ను పంపవచ్చు

అనుబంధం 'A'

డిబెంచర్/NCD హోల్డర్లు & FD హోల్డర్లు వంటి పెట్టుబడిదారుల కోసం ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం:

సీ. నెం	ప్రైవేట్గా ఉంచిన డిబెంచర్లు/NCDల కోసం	IPO-NCDల క్రింద జారీ చేయబడిన డిబెంచర్ కోసం
1	డిబెంచర్ హోల్డర్లు తమ సందేహాన్ని లేదా ఫిర్యాదును కంపెనీకి ఇమెయిల్ ద్వారా పంపవచ్చు Aadhar_Treasury_All@aadharhousing.com	డిబెంచర్ హోల్డర్లు తమ సందేహాన్ని లేదా ఫిర్యాదును కంపెనీకి ఇమెయిల్ ద్వారా పంపవచ్చు: einward.ris@kfintech.com
2	సమస్య పరిష్కరించడం కొరకు, క్వెరీ లేదా ఫిర్యాదు అందుకున్న తేదీ నుంచి 7 రోజుల వ్యవధిలో డిబెంచర్ హోల్డర్లకు ప్రతిస్పందించాలి	సమస్య పరిష్కరించడం కొరకు, క్వెరీ లేదా ఫిర్యాదు అందుకున్న తేదీ నుంచి 7 రోజుల వ్యవధిలో డిబెంచర్ హోల్డర్లకు ప్రతిస్పందించాలి

3	<p>ఒకవేళ క్వెరీ లేదా కంప్లెంట్ 15 రోజుల్లోగా పరిష్కరించనట్లయితే లేదా ఇచ్చిన ప్రతిస్పందన/పరిష్కారంతో డిబెంచర్ హోల్డర్ సంతృప్తి చెందనట్లయితే అతను/ఆమె/ కంపెనీ సెక్రటరీ & కంప్లయన్స్ ఆఫీసర్కి Complianceofficer@aadharhousing.com వద్ద ఇమెయిల్ పంపవచ్చు.</p>	<p>ఒకవేళ క్వెరీ లేదా కంప్లెంట్ 15 రోజుల్లోగా పరిష్కరించనట్లయితే లేదా సంతృప్తికరంగా లేకపోతే, లేదా ఇచ్చిన ప్రతిస్పందన/పరిష్కారంతో డిబెంచర్ హోల్డర్ సంతృప్తి చెందనట్లయితే అతను/ఆమె/ కంపెనీ సెక్రటరీ & కంప్లయన్స్ ఆఫీసర్కి ఇమెయిల్ పంపవచ్చు Complianceofficer@aadharhousing.com.</p>
	<p>ఫిర్యాదులను 30 రోజుల్లోగా పరిష్కరించనట్లయితే / సంతృప్తికరంగా లేకపోతే, పెట్టుబడిదారుడు అటువంటి ఫిర్యాదును BSE లేదా SCORES (SEBI)కు వారి వెబ్సైట్/పోర్టల్: scores@sebi.org.in వద్ద లేవనెత్తవచ్చు.</p>	
	<p>ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం పైన పేర్కొన్న అన్ని ఎంపికలను పూర్తి చేసిన తర్వాత, పెట్టుబడిదారు/క్లయింట్ ఫలితంతో ఇంకా సంతృప్తి చెందకపోతే, అతను/ఆమె/వారు ODR పోర్టల్ ద్వారా వివాద పరిష్కారాన్ని ప్రారంభించవచ్చు. ODR పోర్టల్కి లింక్ https://smartodr.in/login మరియు కంపెనీ వెబ్సైట్లో కూడా అందుబాటులో ఉంది.</p>	

డిబెంచర్ హోల్డర్కు సంబంధించి ఏదైనా చట్టపరమైన లేదా సాంకేతిక దోషం ఉన్నట్లయితే తప్ప, ఫిర్యాదు అందుకున్న 30 రోజుల వ్యవధిలో, డిబెంచర్ హోల్డర్కు సంబంధించిన క్వెరీలను పరిష్కరించడానికి కంపెనీ కట్టుబడి ఉంది.

FD హోల్డర్ల ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియను సెంట్రల్ ఆపరేషన్స్ టీమ్ పర్యవేక్షిస్తుంది. FD హోల్డర్లు తమ సందేహాన్ని లేదా ఫిర్యాదును కంపెనీకి ఇమెయిల్ ద్వారా పంపవచ్చు customer@aadharhousing.com.

అనుబంధం బి

షేర్హోల్డర్లు/పట్టుబడిదారులకు సంబంధించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం:

షేర్హోల్డర్ తమ ప్రశ్న లేదా ఫిర్యాదును కంపెనీకి చెందిన సెక్రటరీ & కంప్లయన్స్ ఆఫీసర్కి einward.ris@kfintech.comలో Complianceofficer@aadharhousing.comకు గుర్తుగా ఉంచిన కాపీతో పంపించవచ్చు. సమస్య పరిష్కరించడం కొరకు, ప్రశ్న లేదా ఫిర్యాదు స్వీకరించిన తేదీ నుండి 7 రోజుల వ్యవధిలో షేర్హోల్డర్ కు ప్రతిస్పందించాలి, షేర్హోల్డర్ కు సంబంధించి ఏదైనా చట్టపరమైన లేదా సాంకేతిక దోషం ఉన్నట్లయితే తప్ప.

<p>ప్రశ్న లేదా ఫిర్యాదు 7 రోజుల్లోగా పరిష్కరించబడకపోతే</p>	<p>షేర్ హోల్డర్ యొక్క ప్రశ్న లేదా ఫిర్యాదును complianceofficer@aadharhousing.com పంపాలి</p>
<p>ప్రశ్న లేదా ఫిర్యాదు 30 రోజుల్లోగా పరిష్కరించబడకపోతే పుడు</p>	<p>షేర్హోల్డర్, ఫిర్యాదును వీరికి పంపవచ్చు. కంపెనీల రిజిస్ట్రార్, మంత్రిత్వ శాఖ యొక్క కార్పొరేట్ అఫైర్స్ వద్ద roc.bangalore@mca.gov.in</p>
