આધાર હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ લિમિટેડ

તકરાર નિવારણ નીતિ

(સુધારાના અમલની તારીખ - 7 ઑગસ્ટ 2024)

(વર્ઝન- VII)

ભાગ I

ગ્રાહક તકરાર નિવારણ નીતિ

પ્રસ્તાવના

નીતિનો હેતુ કંપની માટે ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાને ભારતીય રિઝર્વ બેંક ("RBI") હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓના નિર્દેશો, 2021, અનુસાર, જેમ સમયાંતરે સુધારવામાં આવે છે તેમ વ્યાખ્યાયિત કરવાનો છે.

આ પોલિસીનો ઉદ્દેશ આટલું સુનિશ્ચિત કરવાનો છે:

- તમામ ફરિયાદોનો કુશળતા અને યોગ્ય રીતે નિવેડો લાવવો.
- ગ્રાહક દ્વારા કરાતી ફરિયાદોનો સમયસર સૌજન્યતાથી નિવેડો લાવવો.
- ગ્રાહકો સંસ્થામાં પોતાની ફરિયાદો/ તકરારોને ક્યાં ઉઠાવવી તે તમામ મંચથી સંપૂર્ણપણે વાકેફ થાય.
- ગ્રાહક તેને મળેલા જવાબથી સંપૂર્ણ સંતુષ્ઠ ન થાય તો તે સંજોગોમાં વૈકલ્પિક ઉપચારો માટે તેના અધિકારોથી તે સંપૂર્ણ વાકેફ થાય.
- યોગ્ય સેવા, ડિલિવરી અને સમીક્ષા પ્રણાલિ દ્વારા ગ્રાહક તકરારો અને ફરિયાદોના બનાવોને લઘુતમ બનાવવા અને
- ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને તકરારોના નિવારણ માટે યોગ્ય ઉપાય

તકરાર નિવારણ સમિતિ

AHFL દ્વારા નીચેના સભ્યોને સમાવતી ગ્રાહક તકરાર નિવારણ સમિતિ રચવામાં આવી છે:

a. ચીફ બિઝનેસ ઓફિસર (CBO)
b. મુખ્ય જોખમ અધિકારી (CRO)
c. ચીફ ક્રેડિટ એન્ડ ઓપરેશન્સ ઓફિસર (CCOO)
d. ચીફ ઓફ કલેક્શન એન્ડ રિકવરી ઓફિસર (CCRO)

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને આ બેઠકમાં હાજરી આપવા અને બેઠકમાં ફરિયાદોની વિગતો આપવા માટે આમંત્રિત કરવામાં આવશે.

આમાં કોરમ ૩ સભ્યોનું હોવું જોઈએ, અને કમિટી દ્વારા મિટિંગમાં ભાગ લેવા અન્ય કોઈ પણ ફંક્શનલ હેડને આમંત્રિત કરાઈ શકે છે અને આ મિટિંગ જરૂર પડ્યે યોજી શકાય છે.

આ કમિટીની નીચેની કામગીરી રહેશે:

- પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદોની સ્થિતિની નિયમિત સમીક્ષા કરવી અને વિવિધ ફરિયાદો પર પગલાં લેવા.
- ગ્રાહકો પાસેથી પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદોના પ્રકારની ત્રિમાસિક સમીક્ષા કરવી અને પ્રક્રિયાના સરળીકરણ/ સ્ટ્રીમિંગ સાથે આવી ફરિયાદો ઘટાડવા માટે કામ કરવું
- તમામ નિયમનકારી અનુસરણો કરાય છે અને તેનો અમલ થાય છે તેની સમીક્ષા કરવી
- ફરિયાદો બંધ કરવા માટે TAT/ટાઈમલાઈનની સમીક્ષા કરવી કે તેનો કેવી રીતે વધુ અમલ કરી શકાય.
- વણઉકલ્યી ફરિયાદોની સમીક્ષા કરીને જરૂર પડ્યે હસ્તક્ષેપ કરવો.

તકરાર નિવારણ તંત્ર

આધાર હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ લિમિટેડ (AHFL) નિયમનકારી માળખા, બોર્ડ/ ટોપ મેનેજમેન્ટ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી નીતિઓ, પ્રક્રિયાઓ અને પ્રોસેસના માળખામાં રહીને ગ્રાહકને સંતુષ્ઠ કરવા અને ગુણવત્તાસભર સેવા પૂરી પાડવા કટિબદ્ધ છે.

AHFL દ્વારા વિકેન્દ્રીયકૃત રીતે તકરાર નિવારણની કામગીરી પાર પડાય છે, જેમાં ગ્રાહક દેશભરમાં બ્રાન્ચ નેટવર્કનો સંપર્ક કરી શકે છે, તેઓ કસ્ટમર કેર આઈડી પર લખી અથવા કસ્ટમર કેર નંબર પર કોલ કરી શકે છે. આ રીતે ગ્રાહકને સંસ્થાના કર્મચારીઓ સુધી સરળ પહોંચ પ્રાપ્ત થશે.

તકરાર નિવારણ પ્રક્રિયાનું પ્રકાશન

કંપનીની ફરિયાદોનું યોગ્ય રીતે અને ઝડપથી સંચાલન કરવાની પ્રક્રિયાની વિગતો ક્યાં મળશે તેની કંપની દ્વારા તેના ગ્રાહકોને જાણ કરાશે. કોઈ પીડિત ઋણધારક દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવા માટે કઈ તકરાર નિવારણ પ્રક્રિયાનો (ઈ-મેઈલ આઈડી અને અન્ય સંપર્કની વિગતો કે જેના પર ફરિયાદ નોંધાવી શકાય, સમસ્યા ઉકેલવા માટેનો નિર્ધારિત સમય, ઉપર જવાનું મેટ્રિક્સ, વગેરે) કંપની દ્વારા તેની તમામ ઓફિસે/ બ્રાન્ચ ખાતે તેમજ તેની વેબસાઈટ પર સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવવામાં આવશે.

તકરાર નિવારણ પ્રક્રિયા

પગલું I

- તકરાર નિવારણ માટે, ગ્રાહક બ્રાન્ચના બ્રાન્ચ મેનેજર પાસે લેખિતમાં તેની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.
- બ્રાન્ચ ખાતે જાળવવામાં આવતા ફરિયાદ પત્રકમાં ફરિયાદ/ તકરારની નોંધણી પણ કરાવી શકાશે.
- ગ્રાહક તેની ફરિયાદની customercare@aadharhousing.com પર નોંધણી કરાવી શકે છે અથવા કસ્ટમર કેર નંબર **1800 3004 2020** પર કોલ કરી શકે છે.

ગ્રાહકને **એક અઠવાડિયાની અંદર** સ્પષ્ટતા સાથે જવાબ આપવામાં આવશે.

ગ્રાહકની ફરિયાદના જવાબ/ અનુમોદનમાં તકરારની સાથે કામ ચલાવી રહેલા અધિકારીના નામ અને હોદ્દાનો ઉલ્લેખ પણ કરવામાં આવશે. જો ફરિયાદનો કંપનીના નિર્ધારિત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા કસ્ટમર સર્વિસ નંબર પર ફોન દ્વારા ઉકેલ લાવવામાં આવી રહ્યો હશે, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ રેફરન્સ નંબર અપાશે અને વાજબી સમયગાળામાં તેના અંગે સધાયેલી પ્રગતિ વિશે જાણ કરાશે.

પગલું II

ગ્રાહકને ઉપરોક્ત નિર્ધારિત **એક અઠવાડિયા**ના સમયગાળામાં કોઈ જવાબ નથી મળતો અથવા તે બ્રાન્ચ ખાતેથી અપાયેલા પ્રત્યુત્તરથી સંતુષ્ઠ નથી તો તે 7 દિવસ બાદ ફરિયાદ/ તકરારને ઉપલા સ્તરે બેંગલુરુની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ ખાતે લઈ જઈ શકે છે. આ માટે તે AHFLના કસ્ટમર કેર ઓફિસર/ તકરાર નિવારણ અધિકારીને સંબોધિત કરેલો પત્ર અથવા ઈમેઈલ નીચેના સરનામે મોકલી શકે છે:

કસ્ટમર કેર ઓફિસર/તકરાર નિવારણ અધિકારી
આધાર હાઉસિંગ ફાયનાન્સ લિમિટેડ

રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ- 2જો માળ, નંબર 3, JVT ટાવર્સ, 8મો A મેઈન, રોડ, સંપંગી રામા નગર, હડસન સર્કલ, બેંગલુરુ, કર્ણાટક-560027.

ઈમેઈલ આઈડી: grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, કંપની ગ્રાહકને તેનો અંતિમ જવાબ મોકલશે અથવા શા માટે અમને જવાબ આપવા માટે વધુ સમયની જરૂર છે તે સમજાવશે અને ફરિયાદ મળ્યાના છ અઠવાડિયાની અંદર આમ કરવાનો પ્રયાસ કરશે અને જો તેને/તેણીને હજુ સંતોષ ન હોય તો કેવી તેની/તેણીની ફરિયાદ હજુ પણ આગળ લઇ જવી તે અંગે તેને/તેણીને માહિતી આપશે.

પગલું III

જો ફરિયાદીને એક મહિનાના સમયગાળામાં કંપની તરફથી પ્રત્યુત્તર ન મળે અથવા મળેલા પ્રત્યુત્તરથી તે અસંતુષ્ટ હોય, તો ફરિયાદકર્તા NHBની વેબસાઇટ પર તેની ફરિયાદો ઑનલાઇન નોંધાવીને અથવા NHB, નવી દિલ્હીને નીચે દર્શાવેલી વિગતો સાથે પોસ્ટ દ્વારા મોકલીને નેશનલ હાઉસિંગ બેંકના ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે-

નેશનલ હાઉસિંગ બેંક
દેખરેખ વિભાગ
(ફરિયાદ નિવારણ સેલ)
4થો માળ, કોર 5-A, ભારત આવાસ કેન્દ્ર
લોધી રોડ, નવી દિલ્હી - 110003
www.nhb.org.in

લિંક: **https://grids.nhbonline.org.in/**

ઓફલાઈન ફરિયાદ કરવા માટેનું ફોર્મેટ આ લિંક પર ઉપલબ્ધ છે http://www.nhb.org.in/ Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80% 93Physical-Mode.pdf

કંપનીની વેબસાઈટ પર તેમજ તેની તમામ ઓફિસ/ બ્રાન્ચ ખાતે ઉપરોક્ત વિગતોનો સ્પષ્ટ ઉલ્લેખ કરવાનો રહેશે.

વીમા ગ્રાહકોની તકરારોનું નિવારણ

કંપની વીમા વ્યાપારના આગ્રહ માટે IRDAI સમ કોર્પોરેટ એજન્ટનું રજિસ્ટ્રેશન (કમ્પોઝિટ) ધરાવે છે. તે IRDAI નિયમનોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરશે, જે વીમાને લગતી તકરારોના નિવારણના અનુસંધાનમાં રહેશે.

કંપની દ્વારા વેચવામાં આવતી વીમા પ્રોડક્ટ્સ સંબંધિત ફરિયાદોનું અનુમોદન કરાશે અને AHFL દ્વારા આવી ફરિયાદની પ્રાપ્તિના 14 દિવસોની અંદર સંલગ્ન વીમા કંપની(ઓ) દ્વારા તેનો ઉકેલ લાવી અપાશે.

વીમાના ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદોની નોંધણી અને નિવારણ માટે નીચેનાં પગલાં લેવાની સલાહ અપાય છે.

પગલું I

- પોતાની વીમાને લગતી તકરારોના નિવારણ માટે, ગ્રાહક બ્રાન્ચના બ્રાન્ચ મેનેજર પાસે લેખિતમાં તેની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.
- ગ્રાહક તેની ફરિયાદની customercare@aadharhousing.com પર નોંધણી કરાવી શકે છે અથવા કસ્ટમર કેર નંબર **1800 3004 2020** પર કોલ કરી શકે છે.

ગ્રાહકને એક અઠવાડિયાની અંદર સ્પષ્ટતા સાથે જવાબ આપવામાં આવશે.

પગલું II

ગ્રાહકને ઉપરોક્ત નિર્ધારિત સમયગાળામાં કોઈ જવાબ નથી મળતો અથવા તે બ્રાન્ચ ખાતેથી અપાયેલા પ્રત્યુત્તરથી સંતુષ્ઠ નથી તો તે 7 દિવસ બાદ ફરિયાદ/ તકરારને ઉપલા સ્તરે બેંગલુરુની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ ખાતે લઈ જઈ શકે છે. આ માટે તે AHFLના કસ્ટમર કેર ઓફિસર/ તકરાર નિવારણ અધિકારી/મુખ્ય અધિકારી (ઇન્સ્યોરન્સ) સંબોધિત કરેલો પત્ર અથવા ઈમેઈલ નીચેના સરનામે મોકલી શકે છે:

કસ્ટમર કેર ઓફિસર/તકરાર નિવારણ અધિકારી/મુખ્ય અધિકારી
(ઇન્સ્યોરન્સ)

રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ- 2જો માળ, નંબર 3, JVT ટાવર્સ, 8મો A મેઈન, રોડ, સંપંગી રામા નગર, હડસન સર્કલ, બેંગલુરુ, કર્ણાટક- 560027.
ઈમેઈલ આઈડી: grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

ગ્રાહકને ફરિયાદના ઉકેલ સાથે 14 દિવસના ગાળામાં જવાબ આપવામાં આવશે.

પગલું III

ગ્રાહક હજી પણ વીમાકંપની/AHFL દ્વારા અપાયેલા પ્રત્યુત્તરથી સંતુષ્ઠ ન હોય, તો તે કોઈ પણ તબક્કે આમ કરી શકશે:

- www.igms.irda.gov.in પર ફરિયાદને ઓનલાઈન આગળ લઈ જાવ
  https://bimabharosa.irdai.gov.in/- પર લૉગિન કરીને બીમા ભરોસા સિસ્ટમ પર લઈ જાવ
- અથવા ટોલ ફ્રી નંબર 155255 પર કોલ કરો
- અથવા અહીં ઈમેઈલ કરો Complaints@irda.gov.in
- અથવા ઈન્શ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી ઓફ ઈન્ડિયા (IRDAI), Sy No 115/1, 4થો માળ, ફાઈનાન્શિયલ ડિસ્ટ્રિક્ટ, નાનાક્રામગુડા, ગોચિબોવલી, હૈદ્રાબાદ 500032 ખાતે પત્ર લખો
- જવલ્લે બનતા સંજોગોમાં ગ્રાહક જો ઉપરોક્ત દ્વારા પૂરા પડાયેલા જવાબથી સંતુષ્ઠ ન હોય, તો તેમને વીમા લોકપાલ સમક્ષ કેવી રીતે જવું તેનું માર્ગદર્શન અપાશે.

ભાગ II

રોકાણકારો અને ગ્રાહકો સિવાયના લોકોની ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર

- **રોકાણકારોને લગતી પૃચ્છાઓ અને ફરિયાદોનું નિવારણ, એટલે કે ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ (FD) નોન-કર્વર્ટિબલ ડિબેન્ચર (NCD) ધારકો:**

ડિબેન્ચર ધારકો અથવા ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ ધારકો દ્વારા રજૂ કરાયેલી ફરિયાદ અથવા પૃચ્છાનો યોગ્ય પ્રત્યુત્તર અને ઉકેલ પ્રસ્તુત કરવા કંપની, AHFL કટિબદ્ધ છે. તદુપરાંત ફરિયાદો અથવા આવી પૃચ્છાઓના નિવારણ માટે તીવ્રતમ તંત્રને સુદૃઢ કરવા, અમે અલગ કમિટી ધરાવીએ છીએ જેને કંપની ધારા, 2013ની કલમ 178(5) અને સેબી (LODR) તથા અન્ય લાગુ પડતી નિયમનકારી જોગવાઈઓ હેઠળ રચવામાં આવી છે અને તે સ્ટેકહોલ્ડર્સ રિલેશનશીપ કમિટી તરીકે ઓળખાય છે. આ કમિટીનો

અવકાશ/ભૂમિકા નીચે મુજબ છે:

- રોકાણકારો પાસેથી પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદો તેમજ વિવિધ ફરિયાદોમાં લેવાયેલાં પગલાંના રિપોર્ટની નિયમિત સમીક્ષા કરવી
- પ્રાપ્ત થયેલી રોકાણકારોની ફરિયાદોની સ્થિતિની નિયમિત સમીક્ષા કરવી અને વિવિધ ફરિયાદો પર પગલાં લેવા.
- રોકાણકારો પાસેથી પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદોના પ્રકારની ત્રિમાસિક સમીક્ષા કરવી અને પ્રક્રિયાના સરળીકરણ/ સ્ટ્રીમિંગ સાથે આવી ફરિયાદો ઘટાડવા માટે કામ કરવું
- તમામ નિયમનકારી અનુસરણો કરાય છે અને તેનો અમલ થાય છે તેની સમીક્ષા કરવી
- ફરિયાદો બંધ કરવા માટે TAT/ટાઈમલાઈનની સમીક્ષા કરવી કે તેનો કેવી રીતે વધુ અમલ કરી શકાય.
- વણઉકલ્યી ફરિયાદોની સમીક્ષા કરીને જરૂર પડ્યે હસ્તક્ષેપ કરવો.

હિતધારકો અને રિલેશનશીપ સમિતિના સભ્યોમાં ઓછામાં ઓછા 3 નિયામકોનો સમાવેશ થાય છે તેમાંથી ઓછામાં ઓછા એક સ્વતંત્ર નિયામક અને ચેરપર્સન નોન-એક્ઝિક્યુટીવ ડાયરેક્ટર હશે.

કોરમ કોઇપણ બે ડિરેક્ટરની હશે. સમિતિ વર્ષમાં ઓછામાં ઓછી એક વાર અને જ્યારે જરૂર હોય ત્યારે મળે છે.

અમારી પાસે ડિબેન્ચર્સ માટે રજિસ્ટ્રાર અને ટ્રાન્સફર એજન્ટ પણ છે, જેથી સુનિશ્ચિત કરી શકાય કે યોગ્ય રેકર્ડ અને ડેટા જળવાય છે, સમયસર વ્યાજની ચૂકવણી/ પુનઃચૂકવણી ડિબેન્ચર ધારકોને કરાય છે અને તેમની પૃચ્છાઓ અને ચિંતાઓનો TAT અનુસાર, પરિશિષ્ટ A & Bમાં આપ્યા મુજબ કરી દેવાય છે.

કંપની દ્વારા તેને પ્રાપ્ત થયેલી અને ઉકેલાયેલી તમામ ફરિયાદો/ તકરારોની વિગતો, દર ત્રિમાસિક ગાળામાં તેમની મિટિંગમાં તેના બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સને સુપરત કરે છે. કંપની દ્વારા શેરબજાર, એટલે કે BSE/NSE Ltd. ને તેને પ્રાપ્ત થયેલી અને ઉકેલાયેલી તમામ ફરિયાદો/ તકરારોની વિગતો સેબી (લિસ્ટિંગ ઓબ્લિગેશન્સ એન્ડ ડિસ્ક્લોઝર રિક્વાયરમેન્ટ્સ) રેગ્યુલેશન્સ, 2015ની લાગુ પડતી જોગવાઈઓ અનુસાર પ્રસ્તુત કરે છે.

રોકાણકાર ઈમેઈલ આઈડી complianceofficer@aadharhousing.com પર કમ્પ્લાયન્સ ઓફિસર સમક્ષ 15 દિવસ બાદ વણ ઉકેલાયેલી ફરિયાદો રજૂ કરી શકે છે.

<u>પરિપક્વ NCD માટે દાવો ન કરાયેલ વ્યાજ/રિડમ્પશન રકમ સંબંધિત દાવાઓ માટે:</u>

- કૃપા કરીને કંપનીની વેબસાઇટ https://aadharhousing.com/customer-relations/ahfl-policies-codes પર ઉપલબ્ધ નીતિનો સંદર્ભ લો અથવા નીચે આપેલી વિગતો પર નોડલ અધિકારીનો સંપર્ક કરો:

સુશ્રી હર્ષદા પાઠક, કંપની સેક્રેટરી અને અનુપાલન અધિકારી
ટેલિ. નંબર: +91-22-4168 9000
ઇમેઇલ: complianceofficer@aadharhousing.com

રોકાણકારો માટે સુધારેલ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ, પરિશિષ્ટ-A મુજબ છે.

2. <u>શેરધારકોને લગતી પૃચ્છાઓ અને ફરિયાદોનું નિવારણ:</u>

a. કંપનીમાં તેના શેરધારકો દ્વારા વ્યક્ત કરાયેલા વિશ્વાસને કંપની હંમેશા બિરદાવે છે અને તેનું અનુમોદન કરે છે, જે

માટે તેઓને કંપનીની વૃદ્ધિને વેગવાન બનાવવા લાંબાગાળાની ઈક્વિટી કેપિટલ પૂરી પાડે છે.

b. અમે અમારા શેરધારકોની તમામ ફરિયાદો/પૃચ્છાઓ પર ચાંપતી નજર રાખીએ છીએ. અમે વિવિધ માહિતી કે જે તેમની સાથે સંબંધિત હોય, જેવી કે ડિવિડન્ડનું પેમેન્ટ અને કોઈ પણ દાવા, શેર્સની IEPFને ટ્રાન્સફર, વગેરે કાંઈ પણ હોય તો તેમની સાથે સતત સંદેશાવ્યવહાર કરીને અપડેટ કરીએ છીએ. શેરધારકોને ટ્રાન્સફર/ ટ્રાન્સમિશન તથા અન્ય સંલગ્ન પ્રવૃત્તિઓ અને રેકર્ડના સંચાલન માટે રજિસ્ટ્રાર અને શેર ટ્રાન્સફર એજન્ટની પણ નિમણૂંક કરી છે.

c. રોકાણકાર તેમના વણઉકેલાયેલા પ્રશ્નો/ફરિયાદો અથવા તેમની ફરિયાદોનો કોઇપણ અસંતોષકારક જવાબ મળે તેના 30 દિવસ પછી અનુપાલન અધિકારીને આ ઇમેઇલ ID પર લેખિતમાં જાણ કરી શકે છે: complianceofficer@aadharhousing.com અથવા ROC/MCA.

d. પરિશિષ્ટ—B અનુસાર શેરધારકો માટે તકરાર નિવારણ તંત્ર.

3. <u>ગ્રાહકો સિવાયના લોકો સંબંધિત પ્રશ્નો અને ફરિયાદોનું નિવારણ:</u>

a. ગ્રાહકો સિવાયના લોકોને એવી વ્યક્તિઓ/એન્ટિટી તરીકે ગણવામાં આવે છે, જેઓ માત્ર કંપની દ્વારા મેળવેલી કોઈપણ પ્રકારની સેવાઓ માટે કંપની સાથે સીધા જ પેનલમાં જોડાયેલા/સંકળાયેલા હોય/એજન્ટ તરીકે કામ કરતા હોય પરંતુ તેમાંથી કર્મચારીઓ અને બ્રાન્ચ ઓફિસોની મિલકતોના પટેદારોને બાકાત રાખવામાં આવ્યા છે.

b. ગ્રાહકો સિવાયના લોકો તેમના પ્રશ્નો અથવા ફરિયાદ કંપનીને customercare@aadharhousing.com પર ઈમેલ દ્વારા મોકલી શકે છે.

c. ગ્રાહકો સિવાયના લોકોને તેમનો પ્રશ્ન અથવા ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી 7 દિવસના સમયગાળામાં આ સમસ્યાના ઉકેલ માટે જવાબ આપવામાં આવશે

d. જો 15 દિવસની અંદર ગ્રાહકો સિવાયના લોકોના પ્રશ્ન અથવા ફરિયાદનો ઉકેલ ન આવે અથવા તેઓ તેમને મળેલા જવાબ/ઉકેલથી અસંતુષ્ટ હોય, તો તે/તેણી/તેઓ કંપનીના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને grievanceredressal.officer@aadhahousing.com પર ઈમેલ મોકલી શકે છે.

<u>પરિશિષ્ટ-A</u>

<u>ડિબેન્ચર્સ/NCD ધારકો અને FD ધારકો જેવા રોકાણકારો માટે તકરાર નિવારણ તંત્ર:</u>

Sr. No	ખાનગી રીતે ગોઠવાયેલા ડિબેન્ચર્સ /NCDs માટે	IPO-NCDs હેઠળ જારી કરાયેલા ડિબેન્ચર્સ માટે
1	ડિબેન્ચર ધારકો તેમની ફરિયાદ અથવા પૃચ્છાને ઈમેઈલ દ્વારા કંપનીને Aadhar_Treasury_All@aadharhousing.com પર મોકલી શકે છે	ડિબેન્ચર ધારક તેમની પૃચ્છા અથવા ફરિયાદને ઈમેઈલથી રજિસ્ટ્રાર અને ટ્રાન્સફર એજન્ટને einward.ris@kfintech.com પર મોકલી શકે છે
2	ડિબેન્ચર ધારકને સમસ્યાનો ઉકેલ લાવવા પૃચ્છા અથવા ફરિયાદની પ્રાપ્તિની તારીખથી 7 દિવસના ગાળામાં પ્રત્યુત્તર આપવાનો રહેશે.	ડિબેન્ચર ધારકને સમસ્યાનો ઉકેલ લાવવા પૃચ્છા અથવા ફરિયાદની પ્રાપ્તિની તારીખથી 7 દિવસના ગાળામાં પ્રત્યુત્તર આપવાનો રહેશે.

3	જો પૃચ્છા અથવા ફરિયાદનો 15 દિવસોમાં નિવેડો લાવવામાં ન આવે અથવા ડિબેન્ચર ધારક તેને મળેલા ઉકેલ/ ઉપાયથી અસંતુષ્ઠ હોય તો, તે complianceofficer@aadharhousing.com પર કંપનીના કમ્પ્લાયન્સ ઓફિસર ને કંપની સેક્રેટરીને ઈમેઈલ મોકલી શકે છે.	જો પૃચ્છા અથવા ફરિયાદનો 15 દિવસોમાં નિવેડો લાવવામાં ન આવે અથવા અસંતોષકારક જવાબ હોય અથવા ડિબેન્ચર ધારક તેને મળેલા ઉકેલ/ ઉપાયથી અસંતુષ્ટ હોય તો, તે complianceofficer@aadharhousing.com પર કંપનીના કમ્પ્લાયન્સ ઓફિસર ને કંપની સેક્રેટરીને ઈમેઈલ મોકલી શકે છે.
	જો ફરિયાદોનો 30 દિવસમાં ઉકેલ ન આવે/રોકાણકાર સંતુષ્ટ ન હોય, તો રોકાણકાર આવી ફરિયાદને BSE અથવા SCORES (SEBI)ને તેની **વેબસાઈટ/પોર્ટલ: scores@sebi.org.in** પર મોકલી શકે છે	
	ફરિયાદના નિરાકરણ માટે ઉપરોક્ત તમામ વિકલ્પોને ખતમ કર્યા પછી, જો રોકાણકાર/ક્લાયન્ટ હજુ પણ પરિણામથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે/તેણી/તેઓ ODR પોર્ટલ દ્વારા વિવાદનું નિરાકરણ શરૂ કરી શકે છે. ODR પોર્ટલની લિંક https://smartodr.in/login છે અને તે કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ છે.	

કંપની ડિબેન્ચર ધારકને લગતી પૃચ્છાનો ફરિયાદની પ્રાપ્તિના 30 દિવસના ગાળામાં ઉકેલવા માટે કટિબદ્ધ છે, સિવાય કે ડિબેન્ચર ધારકના તરફથી કોઈ કાનૂની અથવા ટેકનિકલ ક્ષતિ દાખવાઈ હોય.

FD ધારકોની ફરિયાદના નિવારણની પ્રક્રિયા પર સેન્ટ્રલ ઓપરેશન ટીમ દ્વારા દેખરેખ રાખવામાં આવશે. FD ધારકો તેમની પૃચ્છા અથવા ફરિયાદને ઈમેઈલથી કંપનીને customercare@aadharhousing.com પર મોકલી શકે છે.

પરિશિષ્ટ -B

શેરધારકો/રોકાણકારોને લગતી તકરારોના નિવારણનું તંત્ર

શેરધારક કંપની સેક્રેટરી અને કમ્પ્લાયન્સ ઓફિસરને કોઈ પણ પૃચ્છા અથવા ફરિયાદ einward.ris@kfintech.com પર મોકલી શકે છે જેની એક કોપી complianceofficer@aadharhousing.com પર માર્ક કરી શકે છે. શેરધારકને તેની પૃચ્છા અથવા ફરિયાદની પ્રાપ્તિની તારીખથી 7 દિવસના ગાળામાં પ્રત્યુત્તર આપવામાં આવશે, જે તેનો ઉકેલ લાવશે સિવાય કે શેરધારક તરફથી કોઇ કાનૂની અથવા ટેકનિકલ ભૂલ હોય.

જો પૃચ્છા અથવા ફરિયાદનો 7 દિવસમાં ઉકેલ ન લવાય	શેરધારક તેની પૃચ્છા અથવા ફરિયાદ complianceofficer@aadharhousing.com પર મોકલી શકે છે.
જો પૃચ્છા અથવા ફરિયાદનો 30 દિવસમાં ઉકેલ ન લવાય તો	શેરધારક, તેની ફરિયાદને રજિસ્ટ્રાર ઓફ કંપનીઝ, કોર્પોરેટ બાબતોના મંત્રાલયને roc.bangalore@mca.gov.in પર મોકલી શકે છે

****