ஆதார் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

மனக்குறை தீர்வுக் கொள்கை

(மீள்திருத்தம் அமல் - ஆகஸ்ட் 7, 2024 முதல்)

(பதிப்பு- VII)

பகுதி I

வாடிக்கையாளர் மனக்குறை தீர்வுக் கொள்கை

அறிமுகம்

வீட்டு வசதி நிறுவனங்களுக்கான இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("RBI") அவ்வாப்போது திருத்தி வெளியிடும் முதன்மை வழிகாட்டுதல்கள், 2021 இன் படிவாடிக்கையாளர் குறை தீர்க்கும் செயல்முறையை வரையறுப்பதே கொள்கையின் நோக்கமாகும்.

இந்தக் கொள்கையின் இலக்கு இவற்றை உறுதி செய்வதாகும்:

- எல்லாப் புகார்களும் திறமையாகவும் மற்றும் நியாயமாகவும் கையாளப்படுகின்றன.
- வாடிக்கையாளர் எழுப்பிய புகார்கள் நட்புமுறையுடனும் குறித்த நேரத்துக்குள்ளும் பரிசீலிக்கப்படுகின்றன.
- வாடிக்கையாளர் தமது புகார்களை/மனக்குறைகளை நிறுவனத்துக்கு உள்ளேயே மேற்கொண்டு எடுத்துச்செல்லும் வாய்ப்புவழிகள் பற்றி அறிந்திருக்கிறார்.
- வாடிக்கையாளருக்குத் தமது உரிமைகள் மற்றும் மாற்றுத் தீர்வுகள் பற்றித் தெரிந்திருக்க வேண்டும், ஒரு வேளை அவர்களுக்கு பதிலில் முழு திருப்தி இல்லை என்றால்.
- முறையான சேவை, வழங்கல் மற்றும் சீராய்வு செயல்முறை வாயிலாக வாடிக்கையாளர் புகார்களுக்கான சந்தர்ப்பங்களைக் குறைப்பது மற்றும்
- வாடிக்கையாளர் புகார்கள் மற்றும் மனக்குறைகளுக்கு உடனடியான தீர்வு

மனக்குறைத் தீர்வு செயற்குழு

ஏஹெச் எஃப் எல் ஒரு மனக்குறைத் தீர்வு செயற்குழுவை கீழ்க்கண்ட உறுப்பினர்களுடன் அமைக்கத் திட்டமிட்டுள்ளது:

a. தலைமை செயல் அதிகாரி (சிஓஓ)
b. வசூலின் தலைமை அதிகாரி
c. தலைமை கடன் & செயல்பாட்டு அதிகாரி (CCOO)
d. தலைமை வசூல் மற்றும் மீட்பு அதிகாரி(CCRO)

இந்த கூட்டத்திற்கு குறை தீர்ப்பு அலுவலரை அழைக்கலாம் மற்றும் கூட்டத்தில் புகார்களின் விவரங்களை வழங்க கோரலாம்

கூட்டத்துக்கான குறைந்தபட்ச வருகை வரம்பு 3 உறுப்பினர் ஆகும், செயற்குழு வேறு எந்த செயல் தலைவரையும் கூட்டத்துக்கு வரும்படி அழைக்கலாம் மேலும் கூட்டம் தேவைப்படும் போதெல்லாம் நடத்தப்பட வேண்டும்.

செயற்குழுவுக்குக் கீழ்க்கண்ட செயல்கள்:

- தொடர்ந்து பெறப்பட்ட புகார்களின் நிலையை மற்றும் பல்வேறு புகார்களின் மீதான மேல் நடவடிக்கையை சீராய்வு செய்வது.
- எவ்வகையான புகார்கள் வருகின்றன என்பதை மூன்று மாதத்துக்கு ஒரு முறை மதிப்பீடு செய்வது மேலும் அது போன்ற புகார்கள் குறைய எளிமைப்படுத்தல்/ஒருங்கமைத்தல் செயல்முறை வாயிலாகப் புகார் குறைப்பை நோக்கி இயங்குதல்.
- ஒழுங்காணைய சட்ட திட்டங்களைக் கடைப்பிடித்தல் மற்றும் செயற்படுத்தல் பற்றிய சீராய்வு செய்தல்,
- புகார்களை முடித்து வைக்க காலக்கெடு/ குறித்த நேரங்கள் மற்றும் அதை எவ்வாறு மேம்படுத்தலாம் ஆகியவை பற்றிய சீராய்வு.
- தேவைப்படும் இடங்களில் தீர்வாகாத புகார்கள் சீராய்வு செய்து தலையிடல்.

மனக்குறைதீர்வு செயலமைப்பு:

ஆதார் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட், (ஏஹெச்எஃப்எல்) தரமான சேவைகளை வழங்கி & வாடிக்கையாளரைத் திருப்தியாக, ஒழுங்காணய அமைப்பு நெறிகளுக்குட்பட்டு, போர்ட் / தலைமை மேலாண்மை ஏற்ற கொள்கைகள், செயல்முறைகள் & வழிமுறைகளுள்ளாகப் பாடுபடுகிறது.

ஏஹெச்எஃப்எல் மையப்படுத்தாத முறையில் மனக்குறைத்தீர்வை செயற்படுத்துகிறது, வாடிக்கையாளர் கிளை மற்றும் நாடு முழுவதுமுள்ள நிறுவனக் கிளை வலையத்தை அணுகலாம், அவர்கள் வாடிக்கையாளர் சேவைக்கான மின்னஞ்சலுக்கு எழுதலாம் மற்றும் சேவை எண்ணில் தொலைபேசியில் அழைக்கலாம். இவ்வாறாக வாடிக்கையாளருக்கு நிறுவனத்தின் பணியாளர்களை அணுக எளிய வழி இருக்கிறது.

மனக்குறை தீர்வுக்கான வழிமுறைகளைப் வெளியிடுதல்

இந்தக் கம்பெனி தமது வாடிக்கையாளருக்கு கம்பெனியின் புகார்களை நியாயமாகவும் விரைவாகவும் தீர்க்கும் வழிமுறைகள் பற்றி தெரிவிக்கும். தமது அலுவலகம் / கிளைகள் ஆகியவற்றில் மற்றும் தமது இணையதளத்தில் கம்பெனி புகார் தீர்வு வழிமுறைகள் (புகாரைப் பதிவு செய்ய மின்னஞ்சல் மற்றும் பிறதொடர்பு விவரங்கள், தீர்வை எட்ட பதில் தரும் காலம், மேலே புகாரை எடுத்துச்செல்லும் கூட்டமைவு ஆகியவை..) பாதிக்கப்பட்ட கடனாளர் புகாரைப் பதிவு செய்வதற்காக வெளியிடும்.

மனக்குறை தீர்வு வழிமுறை

நடவடிக்கை I

- வாடிக்கையாளர் மனக்குறைகளுக்கான தீர்வுக்கு, வாடிக்கையாளர் தமது புகாரை எழுத்துபூர்வமாக கிளையின் கிளைமேலாளரிடம் தெரிவிக்கலாம்
- புகாரைக் கிளையில் பராமரிக்கப்படும் புகார் புத்தகத்தில் புகார்/ மனக்குறையைப் பதிவு செய்வது மூலமாகவும் புகார் தெரிவிக்கலாம்
- வாடிக்கையாளர் தமது புகாரை customercare@aadharhousing.com இணையத்தில் பதிவு செய்யலாம், அல்லது எங்கள் வாடிக்கையாளர் சேவை எண். 1800 3004 2020 என்னும் எண்ணில் அழைத்துப் பதிவு செய்யலாம்.

வாடிக்கையாளருக்கு **ஒரு வார காலத்திற்குள்** தெளிவான பதில் அனுப்பப்படும்.
பதில் / வாடிக்கையாளர் புகார் பெற்றதற்கான அத்தாட்சியில் புகாரைக் கையாளும் அலுவலரின் பெயர் மற்றும் பதவி விவரங்கள் இருக்கும். கம்பெனி குறிப்பிட்டுள்ள தொலைபேசி உதவிமேஜையில் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் தெரிவிக்கப்பட்டால், அந்த வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு புகார் வரிசை எண் தரப்பட்டு மேலும் அதில் உண்டான முன்னேற்றம் அவசியமான காலகட்டத்துக்கு உள்ளாகத் தெரியப் படுத்தப்படும்.

நடவடிக்கை II:

ஒருவேளை வாடிக்கையாளருக்கு மேற்குறிப்பிட்ட **ஒரு வார** கால அவகாசத்துக்குள்ளாக எந்த பதிலும் வரவில்லை என்றால் அல்லது கிளை அளித்த பதிலில் அவருக்குத் திருப்தி இல்லை என்றால், 7 நாட்களுக்குப்பின் வாடிக்கையாளர் தமது புகார்/ மனக்குறையை ஒரு கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ பெங்களூரில் உள்ள பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலக கவனத்துக்குக் கொண்டு செல்லலாம்.

வாடிக்கையாளர் சேவை அதிகாரி/மனக்குறைதீர்வு அதிகாரி
ஆதார் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடட்
பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம் - 2வது தளம், எண். 3, ஜேவிடி டவர்ஸ், 8வது A மெயின் ரோடு, சம்பங்கி ராமா நகர், ஹட்சன் சர்கிள், பெங்களூரு, கர்நாடகா - 560027.
மின்னஞ்சல் முகவரி: grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

இந்த விஷயத்தை ஆராய்ந்த பிறகு, நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு அதன் இறுதி பதிலை அனுப்பும் அல்லது பதிலளிக்க எங்களுக்கு ஏன் அதிக கால அவகாசம் தேவை என்பதை விளக்கும் மற்றும் புகார் பெறப்பட்ட ஆறு வாரங்களுக்குள் அதைச் செய்ய முயற்சிக்க வேண்டும், மேலும் புகார்தாரர் பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் மேலும் புகாரை அடுத்த கட்டநிலைக்கு எப்படித் கொண்டு செல்ல வேண்டும் என்று அவருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

நடவடிக்கை III:

புகார்தாரர் ஒரு மாத காலத்திற்குள் நிறுவனத்திடமிருந்து பதிலைப் பெறவில்லை அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் அதிருப்தி அடைந்தால், புகார்தாரர் தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியின் புகார் நிவாரண மையதை அணுகலாம், அதன் புகார்களை ஆன்லைனில் NHB இன் இணையதளத்தில் பதிவு செய்வதன் மூலம் அல்லது புது தில்லி, NHB க்கு இடுகையின் மூலம் தெரிவிக்கலாம், விவரங்கள் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ளன-

நேஷனல் ஹவுசிங் பேங்க்
டிபார்ட்மெண்ட் ஆ◌ஃப் ர சூபர்விஷன் (கம்ப்ளெயிண்ட் ரிட்ரெசல் செல்)
4வது தளம், கோர் 5-ஏ, இண்டியா ஹாப்பிடட் செண்டர்,
லோதி ரோடு, புதுடெல்லி- 110003

www.nhb.org.in

இணைப்பு: https://grids.nhbonline.org.in/

The format for making offline complaint is available at link http://www.nhb.org.in/ Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80% 93Physical-Mode.pdf

இந்த விவரங்கள் கம்பெனியின் இணையதளம் மற்றும் அதன் அனைத்து அலுவலகம் / கிளைகளில் தெளிவாகக் காட்சிப்படுத்தப்படும்.

காப்பீட்டு வாடிக்கையாளருக்கான மனக்குறை தீர்வு

கம்பெனி ஒரு கார்பொரேட் ஏஜண்டாக (முழுமையான) ஐஆர்டிஏஐ ஒழுங்காணயத்தில் பதிவு பெற்று காப்பீட்டு வணிகத்தை விளம்பரம் செய்து வாடிக்கையாளர்களை உருவாக்க உரிமை பெற்றது. இது ஐஆர்டிஏஐ ஒழுங்குமுறைகளைக் கடைப்பிடிப்பதை உறுதி செய்யும், வாடிக்கையாளர் காப்பீடு தொடர்ப்பான மனக்குறைதீர்வுக்கு.

கம்பெனியால் விற்கப்படும் காப்பீட்டுத் தயாரிப்புக்கள் உறுதி செய்யப்படும் மற்றும் ஏஹெச்எ◌ஃப்எல் குறைதீர்வை புகார் வரப்பெற்ற 14 நாட்களுக்குள் சம்பந்தப்பட்ட காப்பீட்டு நிறுவனத்தால்(நிறுவ தீர்வு செய்யப்படுவதற்கு உறுதுணையாகும்.

காப்பீட்டு வாடிக்கையாளர் கீழ்க்காணும் நடவடிக்கைகளைத் தமது புகார்களைப் பதிவு செய்யவும் மற்றும் தீர்வு காணவும் செய்யும்படி அறிவுறுத்தப்படுகிறார்கள்.

நடவடிக்கை I

- வாடிக்கையாளர் மனக்குறைகளுக்கான தீர்வுக்கு, வாடிக்கையாளர் தமது புகாரை எழுத்துபூர்வமாக கிளையின் கிளைமேலாளரிடம் தெரிவிக்கலாம்
- வாடிக்கையாளர் தமது புகாரை customercare@aadharhousing.com இணையத்தில் பதிவு செய்யலாம், அல்லது எங்கள் வாடிக்கையாளர் சேவை எண். 1800 3004 2020 என்னும் எண்ணில் அழைத்துத் தமது காப்பீட்டு பாலிசி எண்ணைக் குறிப்பிட்டுப் பதிவு செய்யலாம்.

வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு வார காலத்திற்குள் தெளிவான பதில் அனுப்பப்படும்.

நடவடிக்கை II:

ஒருவேளை வாடிக்கையாளருக்கு மேற்குறிப்பிட்ட கால அவகாசத்துக்குள்ளாக எந்த பதிலும் வரவில்லை என்றால் அல்லது கிளை அளித்த பதிலில் அவருக்குத் திருப்தி இல்லை என்றால், 7 நாட்களுக்குப்பின் வாடிக்கையாளர் தமது புகார்/ மனக்குறையை பெங்களூரில் உள்ள பதிவுசெய்யப்பட்ட அலுவலக கவனத்துக்கு ஏஹெச்எஃப்எல் நிறுவன வாடிக்கையாளர் சேவை அதிகாரி/ மனக்குறை தீர்வு அதிகாரி / முதன்மை அலுவலர் (காப்பீடு) முகவரி இட்டு ஒரு கடிதம் அல்லது மின்னஞ்சல் மூலம் கொண்டு செல்லலாம்.

வாடிக்கையாளர் சேவை அதிகாரி/மனக்குறைதீர்வு அதிகாரி / முதன்மை அலுவலர் (காப்பீடு)

பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம் - 2வது தளம், எண். 3, ஜேவிடி டவர்ஸ், 8வது A மெயின் ரோடு, சம்பங்கி ராமா நகர், ஹட்சன் சர்கிள், பெங்களூரு, கர்நாடகா - 560027

மின்னஞ்சல் முகவரி: grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

வாடிக்கையாளருக்கு 14 பணி நாட்களுக்குள் புகாருக்கான தீர்வுடன் பதில் அனுப்பப்படும்.

நடவடிக்கை III

ஒருவேளை புகாருக்குத் தீர்வு கிடைக்கவில்லை அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு காப்பீட்டு நிறுவனம் / ஏஹெச்எஃப்எல் தந்த தீர்வில் திருப்தி இல்லை என்றால், எந்த ஒரு நிலையிலும் அவர் அல்லது அந்தப் பெண்மணி செய்யக்கூடியவை:

- இணையத்தில் www.igms.irda.gov.in என்னும் இணையதளத்தில் ஆன்லைன் வாயிலாக புகாரை மேலே எடுத்துச் செல்லலாம், https://bimabharosa.irdai.gov.in/ பீமா பஹ்ரோசா சிஸ்டத்தில் உள்நுழைந்தும் புகாரை அடுத்தக் கட்டநிலைக்கு எடுத்து செல்லலாம்
- அல்லது கட்டணமில்லாத தொலைபேசி எண் 155255 அல்லது 1800425472 ஆகிய எண்களில் அழைக்கலாம்
- அல்லது மின்னஞ்சலை Complaints@irda.gov.in என்னும் முகவரிக்கு அனுப்பலாம்.
- அல்லது இன்ஷீரன்ஸ் ரெகுலெட்டரி அண்ட் டெவலப்மெண் அதாரிடி ஆஃப் இந்தியா (ஐஆர்டிஏஐ),
- எஸ்ஒய் எண் 115/1, 4வது தளம், ஃபைனான்ஷியல் டிஸ்டிரிக்ட், நக்ராம்குடா, கச்சிபவுலி, ஹைதராபாத்- 500 032, என்னும் ஆணையத்துக்குக் கடிதம் அனுப்பலாம்.
- அரிதான காப்பீட்டுப் புகார்களில், மேலுள்ள அனைத்திலும் வாடிக்கையாளருக்குத் திருப்தி இல்லை
- என்றால் அவர்/ அந்தப் பெண்மணி இன்ஷீரன்ஸ் ஆம்பட்ஸ்மேனுக்கு வழிகாட்டப்படலாம்.

பாகம் II

முதலீட்டாளர்கள் & வாடிக்கையாளர் இல்லாதவர்கள் குறைதீர்க்கும் வழிகள்

1. **கடன் பத்திரம் (டிபென்சர் (என்சிடி)) மற்றும் வைப்புநிதி (எஃப்டி) வைத்திருக்கும் முதலீட்டாளர்களின் விசாரிப்புகள் மற்றும் புகார்கள் தீர்வு:**

கம்பெனி. ஏஹெச்எஃப்எல் கடன்பத்திரம் மற்றும் வைப்புநிதி வைத்திருக்கும் முதலீட்டாளர்களின் விசாரிப்பு அல்லது புகார்களுக்கு உடனடியாக பதில் அளித்து மேலும் தீர்வு காண்பதில் கடப்பாடு உடையது. மேலும், இத்தகைய விசாரிப்புகள் அல்லது புகார்களை தீர்ப்பதற்கான இதன் செரிவான செயலமைப்புக்கு வலிமை சேர்ப்பதற்காக நாங்கள் தனியான பங்குதாரர்கள் நல்லுறவு செயற்குழு என்னும் பெயரில் ஒரு செயற்குழுவை கம்பெனிஸ் ஆக்ட், 2013 பிரிவு 178(5)இன் கீழும் மற்றும் எஸ்ஈபிஐ (எல்ஓடிஆர்) மற்றும் உரித்தான பிற சட்ட நெறிகளின் அடிப்படையில் அமைத்திருக்கிறோம். இந்த செயற்குழுவின் வரம்பு / பணி கீழ்க்கண்டவாறு:

- முதலீட்டாளர் புகார்களின் மீது ஒழுங்காணைய நிலைப்பாடு நிலையை மற்றும் பல்வேறு புகார்களின் மீதான மேல் நடவடிக்கை அறிக்கையை சீராய்வு செய்வது.
- முதலீட்டார்கள் புகார்களை மூன்று மாதத்துக்கு ஒரு முறை மதிப்பீடு செய்வது மேலும் அது போன்ற புகார்கள் குறைய எளிமைப்படுத்தல்/ஒருங்கமைத்தல் செயல்முறை வாயிலாகப் புகார் குறைப்பை நோக்கி இயங்குதல்.
- ஒழுங்காணைய சட்ட திட்டங்களைக் கடைப்பிடித்தல் மற்றும் செயற்படுத்தல் குறித்து சீராய்வு செய்தல்,
- புகார்களை முடித்து வைக்க காலக்கெடு/ குறித்த நேரங்கள் மற்றும் அதை எவ்வாறு மேம்படுத்தலாம் ஆகியவை பற்றிய சீராய்வு.
- தேவைப்படும் இடங்களில் தீர்வாகாத புகார்கள் சீராய்வு அறிவுரை/ திருத்த நடவடிக்கைகளை முன்வைத்தல்

பங்குதாரர்கள் உறவுக் குழுவின் உறுப்பினர்கள் குறைந்தபட்சம் 3 இயக்குநர்கள், இதில் குறைந்தபட்சம் ஒருவர் சுயாதீன இயக்குனராக இருக்க வேண்டும் மற்றும் நிர்வாக இயக்குனர் அல்லாதவர் முதன்மை நபராக இருக்கலாம்.

கூட்டத்தில் ஏதேனும் இரு இயக்குநர்கள் இருக்கலாம். குழுவானது வருடத்திற்கு ஒரு முறையாவது சந்திப்பினை நிகழ்த்த வேண்டும் மற்றும் தேவைப்படும் போதேல்லாம் கூட்டம் நடத்தப்பட வேண்டும்.

கடன்பத்திரங்களுக்கு ஒரு ரெஜிஸ்ட்ரார் மற்றும் டிரான்ஸ்பர் ஏஜெண்ட் எங்களிடையே முறையான ஆவணங்கள் & தரவுகளை வைத்திருக்க எனவும், உரித்த நேரத்தில் கடன்பத்திரம் வைத்திருப்போருக்கு வட்டி பட்டுவாடா/ திருப்பித்தருதல் செய்ய எனவும் மேலும் அவர்களது விசாரிப்புகள் & கவலைகளைக் குறித்த காலத்திற்குள் முடித்து வைக்கவும் உள்ளார்கள், இணைப்பு - ஏ & பி ஆகியவற்றில் உள்ளபடி.

ஒவ்வொரு காலாண்டிலும் வந்திருக்கும் மற்றும் தீர்வுகண்ட புகார்கள்/மனக்குறைகளை கம்பெனி, போர்ட் ஆஃப் டைரக்டர்ஸ் முன்பாக, கூட்டத்தின் போது வைக்கிறது. ஒவ்வொரு காலாண்டிலும் வந்திருக்கும் மற்றும் தீர்வுகண்ட புகார்கள்/மனக்குறைகளை கம்பெனி, ஸ்டாக் எக்ஸ்சேஞ் (பிஎஸ்இ/ என்எஸ்இ லிமிடெட்) மற்றும் எஸ்சிஓஆர்ஈஎஸ்(எஸ்ஈபிஐ) ஆகியோருக்கு எஸ்ஈபிஐ(லிஸ்டிங் ஆப்ளிகேஷன் அண்ட் டிஸ்க்ளோஷர் ரெக்வைர்மெண்ட்ஸ்) ரெகுலேஷன்ஸ், 2015 விதிகளின்படி பதிவேற்றம் செய்கிறது.

15 நாட்களுக்குப் பிறகு முதலீட்டாளர் தமது தீர்வாகாத புகார்களை கம்ப்ளையன்ஸ் அதிகாரிக்கு என்னும் மின்னஞ்சலில் எழுப்பலாம் அல்லது எஸ்ஈபிஐ.

முதிர்வடைந்த என்சிடிகளுக்கான உரிமை கோரப்படாத வட்டி/மீட்பின் தொகை தொடர்பான க்ளைம்களுக்கு:

- https://aadharhousing.com/customer-relations/ahfl-policies-codes இல் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் உள்ள கொள்கையைப் பார்க்கவும் அல்லது கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள விவரங்களில் நோடல்

அதிகாரியைத் தொடர்பு கொள்ளவும்:

திருமதி. ஹர்ஷதா பதக், நிறுவனத்தின் செயலாளர் & இணக்க அதிகாரி

தொலைபேசி. எண்.: +91-22-4168 9000

இமெயில்: contaisofficer@aadharhousing.com

திருத்தப்பட்ட முதலீட்டாளர் மனக்குறைதீர்வு செயலமைப்பு இணைப்பு- ஏ கொண்டிருக்கும் விதிகளின்படி.

2. பங்குதாரர்களின் விசாரிப்புகள் மற்றும் புகார்களுக்கான தீர்வு

a. கம்பெனி எப்போதுமே பங்குதாரர்கள் நீண்ட நாள் பங்குமுதலை கம்பெனியின் வளர்ச்சியை வேகப்படுத்த என்று தருவதில் கம்பெனியின் மீது வைத்திருக்கும் நம்பிக்கையை அங்கீகரிக்கிறோம் மற்றும் வியக்கிறோம்

b. நாங்கள் பங்குதாரர்களிடம் இருந்து ஏதேனும் இருந்தால் வரும் விசாரிப்புகளை / புகார்களை, நெருக்கமாக்க் கண்காணித்து வருகிறோம். டிவிட்டெண்ட் கோரிக்கை மற்றும் பட்டுவாடா பற்றியது போன்ற பல அவர்களுக்கு சம்பந்தமான விவரங்களை, மற்றும் பங்குகள் ஐஈபிஎ.்ப்க்கு மாற்றுவது ஏதேனும் இருப்பின் அதையும் அவ்வப்போது தெரியப்படுத்தி வருகிறோம். பங்கு மாற்று மற்றும் அளிப்பு தொடர்பான செயல்கள் மற்றும் ஆவணங்களைக் கையாளுவதற்காக நாங்கள் ஒரு ரெஜிஸ்ட்ரார் மற்றும் ஷேர் டிரான்ஸ்பர் ஏஜெண்டை நியமித்திருக்கிறோம்.

c. முதலீட்டாளர் தங்களின் தீர்க்கப்படாத கேள்விகள்/ புகார்கள் அல்லது திருப்தியற்ற பதிலை 30 நாட்களுக்குப் பிறகு இணக்க அலுவலருக்கு இமெயில் ஐடியில் தெரிவிக்கலாம்: complianceofficer@aadharhousing.com அல்லது ROC/MCA.

d. இணைப்பு - பி உள்ளடக்கி இருப்பது <u>முதலீட்டாளர்களின் மனக்குறைதீர்வு செயலமைப்பு</u>

3. வாடிக்கையாளர்கள் அல்லாதவர்கள் தொடர்பான கேள்விகள் மற்றும் புகார்களுக்குத் தீர்வு:

a. வாடிக்கையாளர்கள் அல்லாதவர்கள் தனிநபர்கள்/நிறுவனங்கள் என்று குறிப்பிடப்படுவார்கள், அவர்கள் நிறுவனத்தால் பெறப்படும் எந்தவொரு சேவைகளுக்கும் நேரடியாக நிறுவனத்துடன் இணைக்கப்பட்ட/தொடர்புடைய/முகவர்களாக செயல்படும், ஊழியர்கள் மற்றும் கிளை அலுவலகங்களின் சொத்துக்கள் குத்தகைதாரர்கள் தவிர்த்து.

b. வாடிக்கையாளர்கள் அல்லாதவர்கள் தங்கள் விசாரிப்புகள் அல்லது புகாரை customercare@aadharhousing.com என்ற மின்னஞ்சல் மூலம் நிறுவனத்திற்கு அனுப்பலாம்.

c. வாடிக்கையாளர்கள் அல்லாதவர்கள் விசாரிப்பு அல்லது புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 7 நாட்களுக்குள் சிக்கலைத் தீர்க்க பதிலளிக்க வேண்டும்.

d. விசாரிப்பு அல்லது புகார் 15 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால் அல்லது வாடிக்கையாளர்கள் அல்லாதவர்கள் அளித்த பதில்/தீர்வில் திருப்தியடையவில்லை என்றால், அவர்/அவள்/அது நிறுவனத்தின் குறை தீர்க்கும் அதிகாரிக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம் - grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

---

<u>இணைப்பு-ஏ</u>

<u>கடன்பத்திரம் (டிபென்சர் (என்சிடி)) மற்றும் வைப்புநிதி (எ.்ப்டி) வைத்திருக்கும் முதலீட்டாளர்களின் மனக்குறை தீர்வு செயலமைப்பு:</u>

வ. எண்	தனிப்பட்ட முறையில் வைத்த கடன் பத்திரங்கள் /என்சிடி	ஐபிஓ-என்சிடி கீழே வெளியிட்ட கடன்பத்திரங்களுக்காக
1	கடன்பத்திரம் வைத்திருப்போர் தமது விசாரிப்பு அல்லது புகாரை Aadhar_Treasury_All@aadharhousing.com என்னும் மின்னஞ்சல் வழி கம்பெனிக்கு அனுப்பலாம்.	கடன்பத்திரம் வைத்திருப்போர் தமது விசாரிப்பு அல்லது புகாரை einward.ris@kfintech.com என்னும் மின்னஞ்சல் வழி ரெஜிஸ்ட்ரார் மற்றும் டிரான்ஸ்பர் ஏஜெண்டுக்கு அனுப்பலாம்.

2	கடன்பத்திரம் வைத்திருப்பவருக்கு அவரிடமிருந்து எந்த ஒரு விசாரிப்பு அல்லது புகார் வரப்பெற்ற 7 நாட்களுக்குள் பிரச்சனைக்கான தீர்வை எட்டுவதற்காக பதில் அனுப்பப்படும்.	கடன்பத்திரம் வைத்திருப்பவருக்கு அவரிடமிருந்து எந்த ஒரு விசாரிப்பு அல்லது புகார் வரப்பெற்ற 7 நாட்களுக்குள் பிரச்சனைக்கான தீர்வை எட்டுவதற்காக பதில் அனுப்பப்படும்.
3	15 நாட்களுக்குள் விசாரிப்பு அல்லது புகாருக்கான தீர்வு இல்லை என்றால் அல்லது கடன்பத்திரம் வைத்திருப்பவருக்கு தரப்பட்ட பதில்/ தீர்வில் திருப்தி இல்லை என்றால், அப்போது அவர்/அப பெண்மணி/ அது கம்பெனி செக்ரட்டரி & கம்ப்ளையன்ஸ் அதிகாரிக்கு complianceofficer@aadharhousing.com என்னும் முகவரியில் மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம்.	15 நாட்களுக்குள் விசாரிப்பு அல்லது புகாருக்கான தீர்வு இல்லை என்றால் அல்லது திருப்தியடையவில்லை என்றால் கடன்பத்திரம் வைத்திருப்பவருக்கு தரப்பட்ட பதில்/ தீர்வில் திருப்தி இல்லை என்றால், அப்போது அவர்/அப பெண்மணி/ அது கம்பெனி செக்ரட்டரி & கம்ப்ளையன்ஸ் அதிகாரிக்கு complianceofficer@aadharhousing.com என்னும் முகவரியில் மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம்.
	புகார்களுக்கு 30 நாட்களுக்குள் தீர்வு இல்லை என்றால் / முதலீட்டாளர்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அப்போது, முதலீட் டாளர் இத்தகைய புகாரை பிளஸ்ஈ அல்லது எஸ்சிஓஆர்ஈஎஸ் (எஸ்ஈபிஐ) க்கு scores@sebi.org.in என்னும் அவரது இணையதளத்தில் எழுப்பலாம்.	
	குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான மேற்கண்ட அனைத்து விருப்பங்களையும் தீர்த்துக் கொண்ட பிறகு, முதலீட்டாளர்/வாடிக்கையாளர் இன்னும் முடிவில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர்/அவர்கள் ODR போர்ட்டல் மூலம் சச்சரவு தீர்மானத்தைத் தொடங்கலாம். ODR போர்ட்டலுக்கான இணைப்பு https://smartodr.in/login மற்றும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் கிடைக்கிறது.	

வைப்புநிதி வைத்திருப்போரின் மனக்குறை தீர்வு 'சில்லறை கடன் திருப்புப் பொறுப்பு /எஃப்டி குழு & மத்திய செயல்கள் குழு'வினாரால் கண்காணிக்கப் படுகிறது. வைப்புநிதி வைத்திருப்போர் தமது விசாரிப்பு அல்லது புகாரை மின்னஞ்சலில் கம்பெனிக்கு customercare@aadharhousing.com என்னும் முகவரிக்கு அனுப்பலாம்.

FD வைத்திருப்பவர்களின் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான செயல்முறை மத்திய செயல்பாட்டுக் குழுவால் கண்காணிக்கப்படும். FD வைத்திருப்பவர்கள், customercare@aadharhousing.com இல் உள்ள நிறுவனத்திற்கு மின்னஞ்சல் மூலம் தங்கள் வினவல் அல்லது புகாரை அனுப்பலாம்.

<u>இணைப்பு-பி</u>

<u>பங்குதாரர்/முதலீட்டாளர் தொடர்பான மனக்குறை தீர்வு செயலமைப்பு:</u>

பங்குதாரர் தமது விசாரிப்பு அல்லது புகாரை கம்பெனியின் கம்பெனி செக்ரட்டரி & கம்ப்ளையன்ஸ் அதிகாரிக்கு customercare@aadharhousing.com என்னும் மின்னஞ்சலில் einward.ris@kfintech.com என்னும் மின்னஞ்சலுக்கு நகலை அனுப்பி வைக்கலாம். பங்குதாரரின் தரப்பில் எந்தவித தொழில்நுட்ப அல்லது சட்ட ரீதியான தவறுகள் இல்லாத பட்சத்தில் விசாரிப்பு அல்லது புகார் வரப்பெற்ற 7 நாட்களுக்குள், பங்குதாரருக்கு பிரச்சனையைத் தீர்வு செய்வதற்கான பதில் அனுப்பப்படும்

விசாரிப்பு அல்லது புகாருக்கு 7 நாட்களுக்குள் தீர்வு இல்லை என்றால்	பங்குதாரர் விசாரிப்பு அல்லது புகாரை கம்பெனியின் எம்டி & சிஈஓவுக்கு complianceofficer@aadharhousing.com என்னும் மின்னஞ்சலில் அல்லது complianceofficer@aadharhousing.com என்னும் மின்னஞ்சலில் அனுப்பலாம்.

புகாருக்கு 15 நாட்களுக்குள் தீர்வு இல்லை என்றால் அப்போது	பங்குதாரர் புகாரை ரெஜிஸ்ட்ரார் ஆ்ஃப் கம்பெனிஸ், மினிஸ்ட்ரீ ஆ்ஃப் கார்ப்பொரே அ்ஃபையர்ஸ்ஸுக்கு roc.bangalore@mca.gov.in என்னும் முகவரியில் அனுப்பலாம்.

****