आधार हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड

तक्रारनिवारण धोरण

(7 **ऑगस्ट** 2024 **पासून पुनरावृत्ती प्रभावी)**

आवृत्ती - VII

भाग १

ग्राहक तक्रारनिवारण धोरण

परिचय

गृहनिर्माण वित्त कंपन्यांसाठी भारतीय रिझर्व्ह बँक ("RBI") मास्टर डायरेक्शन (वेळोवेळीच्या सुधारणा सहित) नुसार कंपनीसाठी ग्राहक तक्रार निवारण प्रक्रिया परिभाषित करणे हा धोरणाचा उद्देश आहे.

ह्या धोरणाचा उद्देश खालील बाबींची खातरजमा करणे हा आहे:

- सर्व तक्रारींची दखल परिणामकारकपणे आणि रास्तपणे घेणे.
- ग्राहकाने उपस्थित केलेल्या तक्रारींवर सौजन्याने आणि वेळेवर उपाययोजना करणे.
- संस्थेच्या आत असलेल्या मंचांकडे त्यांची तक्रार/गाऱ्हाणे वरच्या पातळीवर घेऊन जाण्यासाठीच्या पर्यायांची ग्राहकांना संपूर्णपणे जाणीव असणे.
- ग्राहकांना मिळालेल्या प्रतिसादाबद्दल जर ते पूर्णत: समाधानी नसतील, तर त्यांना पर्यायी उपाययोजनांविषयी असलेल्या त्यांच्या अधिकारांविषयी माहिती असायला हवी.
- ग्राहकांनी तक्रारी आणि गाऱ्हाणी करण्याचे प्रसंग योग्य त्या सेवेच्या, डिलिव्हरीच्या आणि पुनरावलोकन यंत्रणेच्या माध्यमातून कमीतकमी करणे, आणि
- ग्राहकांच्या तक्रारींचे आणि गाऱ्हाण्यांचे तत्परतेने निवारण करणे.

तक्रारनिवारण समिती

एएचएफएलने खालील सदस्यांचा समावेश असलेली ग्राहक तक्रारनिवारण समिती स्थापन करण्याचे प्रस्तावित केलेले आहे:

क. मुख्य व्यवसाय अधिकारी (CBO)
ख. मुख्य जोखीम अधिकारी (CRO)
ग. मुख्य क्रेडिट आणि संचालन अधिकारी (CCOO)
घ. चीफ ऑफ कलेक्शन आणि रिकव्हरी ऑफिसर (CCRO)

या बैठकीला उपस्थित राहून तक्रारींचा तपशील देण्यासाठी तक्रार निवारण अधिकारी यांना निमंत्रित करण्यात यावे.
यासाठीची गणसंख्या ३ सदस्य एवढी असेल, जेव्हा आणि जसे आवश्यक असेल त्यानुसार समिती कोणत्याही इतर फंक्शनल हेडला सभेस उपस्थित राहण्यासाठी आमंत्रित करू शकेल.

समितीची कार्ये पुढीलप्रमाणे असतील:

- प्राप्त झालेल्या तक्रारींच्या स्थितीचे आणि त्यावर केलेल्या कारवाईचे पुनरावलोकन नियमितपणे करणे.
- ग्राहकांकडून प्राप्त झालेल्या तक्रारींच्या प्रकारांचे तिमाही आधारावर मूल्यमापन करणे आणि प्रक्रियांचे सुलभीकरण करून/सुव्यवस्थित करून अशा तक्रारी कमी करण्यासाठी काम करणे.
- सर्व प्रकारच्या नियामक अनुपालनांचे काम केले जात आहे आणि त्याची अंमलबजावणी केली जात आहे ह्याचे पुनरावलोकन करणे.
- तक्रारी बंद करण्यासाठी कालमर्यादेचे आणि त्यांमध्ये त्यापुढे कशा सुधारणा करता येतील ह्याचे पुनरावलोकन करणे.
- निवारण न झालेल्या तक्रारींचे पुनरावलोकन करणे आणि आवश्यकता असेल तेथे हस्तक्षेप करणे.

तक्रारनिवारण यंत्रणा

आधार हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड (एएचएफएल) दर्जेदार सेवा पुरविण्यासाठी आणि नियामक प्राधिकरणांच्या मापदंडांच्या चौकटीत राहून, मंडळ/वरिष्ठ व्यवस्थापनाने मान्यता दिलेली धोरणे, प्रक्रिया आणि कार्यप्रणाली यांच्यानुसार पुरेपूर प्रयत्न करीत असते.

एएचएफएल तक्रारनिवारणाची प्रक्रिया विकेंद्रीकृत पद्धतीने चालवीत असते, ग्राहक देशभरातील शाखांपैकी कोणत्याही शाखेत जाऊ शकतात, ते कस्टमर केअर आयडीवर लिहून कळवू शकतात किंवा कस्टमर केअर क्रमांकावर कॉल करू शकतात. अशा प्रकारे ग्राहक कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांशी सहजपणे संपर्क साधू शकतात.

तक्रारनिवारण प्रक्रियेचे प्रकाशन

तक्रारी रास्तपणे आणि जलदपणे हाताळल्या जाण्यासाठी कंपनीच्या कार्यप्रणालीचे तपशील कोठे सापडतील हे कंपनी तिच्या ग्राहकांना कळवील. अन्याय झालेला आहे असे वाटणाऱ्या कर्जदाराला तक्रार करता यावी म्हणून कंपनी तिच्या कार्यालयांमध्ये/शाखांमध्ये आणि संकेतस्थळावर तक्रारनिवारण कार्यप्रणाली (ई-मेल आयडी आणि संपर्काचे इतर तपशील, जेथे तक्रार नोंदवली जाऊ शकेल, समस्या सोडविण्यासाठीची कालमर्यादा, तक्रार वरच्या पातळीवर घेऊन जाण्यासाठीची प्रक्रिया, इत्यादी) स्पष्टपणे प्रदर्शित करील.

तक्रारनिवारण कार्यप्रणाली

टप्पा १

- ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी ते त्यांची तक्रार लेखी स्वरूपात शाखेच्या शाखाव्यवस्थापकांकडे देऊ शकतात.
- शाखेत ठेवलेल्या तक्रार/गाऱ्हाणे नोंदवहीत नोंद करूनही तक्रार नोंदवली जाऊ शकते.
- ग्राहक त्यांची तक्रार customercare@aadharhousing.com वर नोंदवू शकतील किंवा आमच्या **1800 3004 2020** या ग्राहकसेवा क्रमांकावर कॉल करू शकतील.

ग्राहकाला आठवडाभरात स्पष्टीकरणासह.प्रतिसाद दिला जाईल.

ग्राहकाच्या तक्रारीला दिलेल्या प्रतिसादामध्ये/पोचपावतीमध्ये जो अधिकारी ह्या तक्रारीकडे लक्ष देणार आहे त्याचे नाव आणि हुद्दा दिलेला असेल. तक्रार जर दूरध्वनीवरून किंवा कंपनीच्या त्यासाठी असलेल्या टेलिफोन हेल्पडेस्कवर किंवा ग्राहकसेवा क्रमांकावर दिलेली असेल, तर ग्राहकांना तक्रारसंदर्भ क्रमांक दिला जाईल आणि त्याला पुढील प्रगतीविषयी रास्त कालावधीत माहिती दिली जात राहील.

टप्पा २

ग्राहकाला जर उपरोक्त एक आठवड्याच्या कालमर्यादेत जर कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा तो शाखेने दिलेल्या प्रतिसादाच्या बाबती समाधानी नसेल, तर ७ दिवसांनंतर ग्राहक एएचएफएलच्या कस्टमर केअर ऑफिसर/ग्रिव्हान्स रिड्रेसल ऑफिसर यांना पत्र पाठवून किंवा ई-मेल पाठवून बेंगळुरू येथील नोंदणीकृत कार्यालयात तक्रार/गाऱ्हाणे पुढील पातळीवर नेऊ शकेल. त्यासाठीचा पत्ता:

कस्टमर केअर ऑफिसर/ग्रिव्हान्स रिड्रेसल ऑफिसर
आधार हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड
नोंदणीकृत कार्यालय- दुसरा मजला, क्रमांक 3, जेव्हीटी टॉवर्स, 8वा ए मेन, रोड, संपंगी रामानगर, हडसन सर्कल, बेंगळुरू, कर्नाटक- 560027.
ईमेल आयडी: grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

या प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी ग्राहकाला आपला अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा तिला उत्तर देण्यासाठी अधिक वेळ का हवा आहे हे स्पष्ट करेल आणि तक्रार प्राप्त झाल्यापासून सहा आठवड्यांच्या आत तसे करण्याचा प्रयत्न करेल आणि तरीही ग्राहकाचे समाधान झाले नाही तर त्याची/तिची तक्रार पुढे कशी न्यावी हे त्याला/तिला सूचित केले जाईल.

<u>टप्पा ३</u>

जर तक्रारदाराला **एका महिन्याच्या** कालावधीत कंपनीकडून प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा प्राप्त प्रतिसादाबद्दल तो असमाधानी असेल तर तक्रारदार एनएचबीच्या वेबसाइटवर ऑनलाइन किंवा पोस्टाद्वारे एनएचबी, नवी दिल्ली (तपशील खाली दिले आहेत) येथे आपल्या तक्रारी नोंदवून राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकतो.

नॅशनल हाऊसिंग बँक
डिपार्टमेंट ऑफ सुपरव्हिजन,
(तक्रारनिवारण विभाग)
४था मजला, कोअर ५-ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर,
लोधी रोड, नवी दिल्ली - ११०००३
www.nhb.org.in

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

ऑफलाईन तक्रार करण्यासाठीचे फॉरमॅट ह्या लिंकवर उपलब्ध आहे: http://www.nhb.org.in/ Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80% 93Physical-Mode.pdf

उपरोक्त तपशील कंपनी तिच्या कार्यालयांमध्ये/शाखांमध्ये व संकेतस्थळावर स्पष्टपणे प्रदर्शित करील.

<u>विमाग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण</u>

विमाव्यवसाय करण्यासाठी कंपनीने आयआरडीएआयकडे कॉर्पोरेट एजंट (कंपोझिट) म्हणून नोंदणी केलेली आहे. ती विम्याशी संबंधित तक्रारींचे निवारण करताना आयआरडीएच्या नियमावलीचे पालन करील.

कंपनीने विक्री केलेल्या विमाउत्पादनांशी संबंधित तक्रारींची पोचपावती दिली जाईल आणि संबंधित विमा कंपनीच्या (कंपन्यांच्या) माध्यमातून अशी तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर १४ दिवसांच्या आत एएचएफएल तक्रारनिवारण करवून देईल.

विमाग्राहकाला त्याची तक्रार नोंदविण्यासाठी आणि तिचे उत्तर प्राप्त करण्यासाठी खाली उल्लेख केलेल्या टप्प्यांचे अनुसरण करण्याचा सल्ला देण्यात येत आहे:

<u>टप्पा १</u>

- ग्राहकांनी त्यांच्या तक्रारीचे निवारण करून घेण्यासाठी त्यांची तक्रार शाखेतील शाखाव्यवस्थापकांकडे लेखी स्वरूपात करावी.
- ग्राहक त्यांची तक्रार, विमा पॉलिसी क्रमांकाचा उल्लेख करून customercare@aadharhousing.com वरही नोंदवू शकतील किंवा ते आमच्या **1800 3004 2020** ह्या ग्राहक क्रमांकावर कॉल करू शकतील.

ग्राहकाला आठवडाभरात स्पष्टीकरणासह.प्रतिसाद दिला जाईल.

टप्पा २

ग्राहकाला जर उपरोक्त कालमर्यादेत जर कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा तो शाखेने दिलेल्या प्रतिसादाच्या बाबती समाधानी नसेल, तर ७ दिवसांनंतर ग्राहक एएचएफएलच्या कस्टमर केअर ऑफिसर(ग्राहक सेवा अधिकारी)/ग्रिव्हान्स रिड्रेसल ऑफिसर(तक्रार निवारण अधिकारी)/प्रिन्सिपल ऑफिसर (प्रधान अधिकारी)(विमा) यांना पत्र पाठवून किंवा ई-मेल पाठवून बेंगळुरू येथील नोंदणीकृत कार्यालयात तक्रार/गाऱ्हाणे पुढील पातळीवर नेऊ शकेल. त्यासाठीचा पत्ता:

कस्टमर केअर ऑफिसर/ग्रिव्हान्स रिड्रेसल ऑफिसर/ प्रिन्सिपल ऑफिसर(इन्शुरन्स)
आधार हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड
नोंदणीकृत कार्यालय- दुसरा मजला, क्रमांक 3, जेव्हीटी टॉवर्स, 8वा ए मेन, रोड, संपंगी रामानगर, हडसन सर्कल, बेंगळुरू, कर्नाटक- 560027.
ईमेल आयडी: grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

ग्राहकाला १४ दिवसांच्या आत तक्रारीच्या उत्तरासह प्रतिसाद दिला जाईल.

टप्पा ३

जर तक्रारीचे निवारण झाले नसेल किंवा विमा कंपनीने/एएचएफलने दिलेल्या उत्तराने ग्राहक समाधानी नसेल, तर तो किंवा ती कोणत्याही वेळी:

- https://bimabharosa.irdai.gov.in/ वर लॉगिन करून बिमा भरोसा प्रणालीच्या माध्यमातून वरच्या पातळीवर तक्रार करू शकेल.
- किंवा टोल फ्री क्रमांक १५५२५५ किंवा १८०० ४२५४ ७३२ वर कॉल करू शकेल.
- किंवा complaints@irdai.gov.in वर ईमेल पाठवू शकेल.
- किंवा भारतीय विमा नियामक आणि विकास प्राधिकरण (आयआरडीएआय) यांना, सर्व्हे क्र. ११५/१, ४था मजला, फायनान्शिअल डिस्ट्रिक्ट, नानकरामगुडा, गाचिबावली, हैद्राबाद ५०००३२.
- काही क्वचित प्रसंगी जर वरील ठिकाणांहून मिळेलेल्या उत्तराने ग्राहकाचे समाधान झाले नसेल, तर त्याला/तिला विमा लोकपालांकडे जाण्यास सांगण्यात येईल.

भाग २

गुंतवणूकदार आणि गैर-ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा

1. गुंतवणूकदारांशी, म्हणजेच अपरिवर्तनीय कर्जरोखेधारकांशी किंवा मुदतठेव (एफडी) धारकांशी संबंधित शंकांचे आणि तक्रारींचे निवारण:

कर्जरोखेधारकांनी किंवा मुदतठेवधारकांनी उपस्थित केलेल्या कोणत्याही शंकेला किंवा तक्रारीला तत्परतेने प्रतिसाद देण्यासाठी आणि ती सोडवण्यासाठी कंपनी, म्हणजेच एएचएफएल कटिबद्ध आहे. त्यानंतर, अशा शंकांचे किंवा तक्रारींचे निवारण करण्यासाठीच्या यंत्रणेला मजबूत करण्यासाठी आमच्याकडे एक स्वतंत्र समिती आहे, जिला स्टेकहोल्डर्स रिलेशनशिप कमिटी(भागधारक नातेसंबंध समिती) असे म्हणतात, जी कंपनी कायद्याच्या कलम १७८(५) अनुसार आणि सेबी (एलओडीआर) व लागू असलेल्या इतर वैधानिक तरतुदींच्या अंतर्गत स्थापन करण्यात आलेली आहे. या समितीची व्याप्ती/भूमिका पुढीलप्रमाणे आहे:

- गुंतणूकदारांकडून प्राप्त झालेल्या तक्रारींच्या स्थितीचे आणि त्यावर केलेल्या कारवाईच्या अहवालाचे पुनरावलोकन नियमितपणे करणे.
- गुंतवणूकदारांकडून प्राप्त झालेल्या तक्रारींच्या प्रकारांचे तिमाही आधारावर मूल्यमापन करणे आणि प्रक्रियांचे सुलभीकरण करून/सुव्यवस्थित करून अशा तक्रारी कमी करण्यासाठी काम करणे.
- सर्व प्रकारच्या नियामक अनुपालनांचे पालन केले जात आहे आणि त्याची अंमलबजावणी केली जात आहे ह्याचे पुनरावलोकन करणे.
- तक्रारी बंद करण्यासाठी कालमर्यादेचे पालन करण्याची काळजी घेणे आणि त्यांमध्ये त्यापुढे कशा सुधारणा करता येतील ह्याचे पुनरावलोकन करणे.
- निवारण न झालेल्या तक्रारींचे पुनरावलोकन करणे आणि अशा प्रकरणांमध्ये त्यासाठी सल्ला/दुरुस्तीची कृती करणे.

स्टेकहोल्डर्स रिलेशनशिप कमिटीचे सदस्य ज्यात किमान 3 डायरेक्टर असतील त्यापैकी किमान एक स्वतंत्र डायरेक्टर असेल आणि तिचा अध्यक्ष अकार्यकारी डायरेक्टर असेल.

यासाठीची गणसंख्या २ संचालक असेल. कमिटीची सभा वर्षातून किमान एकदा आणि आवश्यक तेव्हा बोलावण्यात येईल.

कर्जरोख्यांसाठी योग्य नोंदी आणि डेटा ठेवण्यासाठी, कर्जरोखेधारकांना व्याजाचे पैसे/रिपेमेंट वेळेवर देण्यासाठी आणि त्यांच्या शंका आणि चिंता, जोडपत्र अ आणि ब मध्ये ठरवून दिलेल्या कालमर्यादेत दूर करण्यासाठी आमच्याकडे निबंधक आणि हस्तांतरण अभिकर्ता (रजिस्ट्रार अँड ट्रान्सफर एजंट) आहेत.

तिमाहीमध्ये प्राप्त झालेल्या आणि निवारण केलेल्या सर्व तक्रारींचे/गाऱ्हाण्यांचे तपशील कंपनी संचालक मंडळाच्या बैठकीत सादर करते. तिमाहीमध्ये प्राप्त झालेल्या आणि निवारण केलेल्या सर्व तक्रारींचे/गाऱ्हाण्यांचे तपशील कंपनी स्टॉक एक्सचेंजेकडे म्हणजे बीएसई/ एनएसई लिमिटेडकडे, सेबी (लिस्टिंग ऑब्लिगेशन्स अँड डिस्क्लोजर रिक्वायरमेंट्स) रेग्युलेशन्स, २०१५ मधील लागू असलेल्या तरतुदींनुसार अपलोड करते.

गुंतवणूकदार त्यांच्या निवारण न झालेल्या तक्रारी १५ दिवसांनंतर कंप्लायन्स ऑफिसरकडे complianceofficer@aadharhousing.com ह्या आयडीवर पाठवू शकतात.

परिपक्व एनसीडीसाठी दावा न केलेले व्याज / मोचन रकमेशी संबंधित दाव्यांसाठी:

- कृपया कंपनीच्या https://aadharhousing.com/customer-relations/ahfl-policies-codes या वेबसाइटवर उपलब्ध असलेल्या पॉलिसीचा संदर्भ घ्या किंवा खाली दिलेल्या तपशीलावर नोडल अधिकाऱ्याशी संपर्क साधा:

कु. हर्षदा पाठक, कंपनी सचिव व अनुपालन अधिकारी

दूरध्वनी क्रमांक: +91-22-4168 9000

ईमेल : complianceofficer@aadharhousing.com

गुंतवणूकदारांसाठी सुधारित तक्रारनिवारण यंत्रणा परिशिष्ट अ प्रमाणे आहे.

2. भागधारकांशी संबंधित शंकांचे आणि तक्रारींचे निवारण:

a. कंपनीच्या भागधारकांनी कंपनीच्या वाढीसाठी दीर्घकालीन समभाग भांडवल पुरवून तिच्यावर ठेवलेल्या विश्वासाची जाण आहे आणि त्याची ती पोचपावती देते.

b. भागधारकांकडून काही शंका/तक्रारी आल्याच तर त्यांवर आम्ही जवळून लक्ष ठेवतो. आम्ही त्यांना, लाभांशाचे पेमेंट आणि दावा, आयईपीएफकडे भागांचे हस्तांतरण, असे काही असल्यास, अशी त्यांच्याविषयीची विविध प्रकारची माहिती त्यांना देत असतो. हस्तांतरण/स्थानांतर आणि इतर संबंधित कार्यक्रम व भागधारकांच्या नोंदी हाताळण्यासाठी आम्ही निबंधक आणि भाग हस्तांतरण अभिकर्ता यांची नियुक्तीही केलेली आहे.

c. गुंतवणूकदार त्यांच्या निवारण न झालेल्या शंका/तक्रारी किंवा असमाधानकारक प्रतिसाद ३० दिवसांनंतर कंप्लायन्स ऑफिसरकडे complianceofficer@aadharhousing.com या ईमेल आयडीवर किंवा ROC/MCA कडे पाठवू शकतात.

d. भागधारकांसाठी तक्रारनिवारण यंत्रणा जोडपत्र ब नुसार आहे.

3. गैरग्राहकांशी संबंधित शंका आणि तक्रारींचे निवारण:

a गैर-ग्राहकांना अशा व्यक्ती/संस्थांना संदर्भित केले जाते, जे कर्मचारी आणि शाखा कार्यालयांच्या मालमत्तेचे भाडेकरू वगळता , कंपनीने वापरलेल्या कोणत्याही प्रकारच्या सेवांसाठी कंपनीशी थेट एजंट म्हणून पॅनेल केलेले/संबंधित/वतीते काम करत आहेत.

b गैर-ग्राहक त्यांची शंका किंवा तक्रार कंपनीला customercare@aadharhousing.com वर ईमेलद्वारे पाठवू शकतात.

c गैर ग्राहकांना प्रश्न किंवा तक्रार मिळाल्याच्या तारखेपासून 7 दिवसांच्या आत उत्तर दिले जाईल, समस्येचे निराकरण करण्यासाठी

d जर 15 दिवसांच्या आत क्वेरी किंवा तक्रारीचे निराकरण झाले नाही किंवा गैर-ग्राहक प्रदान केलेल्या उत्तर/ उपायावर असमाधानी असतील, तर तो/ती/ते कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याला - grievanceredressal.officer@aadharhousing.com येथे ईमेल पाठवू शकतात.

जोडपत्र - अ

डिबेंचर/एनसीडी धारक आणि एफडी धारकांसारख्या गुंतवणूकदारांसाठी तक्रार निवारण यंत्रणा:

अ.क्र.	खाजगीपणे दिलेल्या कर्जरोख्यांसाठी/अपरिवर्तनीय कर्जरोख्यांसाठी	आयपीओ अंतर्गत दिलेल्या कर्जरोख्यांसाठी - एनसीडीज्
1	कर्जरोखेधारक त्यांच्या शंका किंवा तक्रारी कंपनीला Aadhar_Treasury_All@aadharhousing.com या ईमेल आयडीच्या माध्यमातून पाठवू शकतात.	कर्जरोखेधारक त्यांच्या शंका किंवा तक्रारी निबंधक आणि हस्तांतरण अभिकर्ता यांना einward.ris@kfintech.com वर पाठवू शकतील.
2	शंका किंवा तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर तिचे निराकरण करण्यासाठी ती प्राप्त झाल्यापासून ७ दिवसांच्या आत कर्जरोखेधारकाला प्रतिसाद दिला जाईल.	शंका किंवा तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर तिचे निराकरण करण्यासाठी ती प्राप्त झाल्यापासून ७ दिवसांच्या आत कर्जरोखेधारकाला प्रतिसाद दिला जाईल.
3	शंकेचे किंवा तक्रारीची निराकरण जर १५ दिवसांच्या आत केले गेले नाही किंवा मिळालेल्या उत्तराने/उपाययोजनेमुळे कर्जरोखेधारक असमाधानी असेल, तर तो/ती कंपनी सेक्रेटरींना आणि कंप्लायन्स ऑफिसरना complianceofficer@aadharhousing.com वर ईमेल पाठवू शकेल.	शंकेचे किंवा तक्रारीची समाधानकारक निराकरण जर १५ दिवसांच्या आत केले गेले नाही किंवा मिळालेल्या उत्तराने/उपाययोजनेमुळे कर्जरोखेधारक असमाधानी असेल, तर तो/ती कंपनी सेक्रेटरींना आणि कंप्लायन्स ऑफिसरना complianceofficer@aadharhousing.com वर ईमेल पाठवू शकेल.
	तक्रारींचे निवारण जर ३० दिवसांच्या आत झाले नाही किंवा संबंधित निराकरण गुंतवणूक दारांसाठी असमाधानकारक असेल, तर गुंतवणूकदार अशा तक्रारी बीएसई किंवा स्कोअर्स (सेबी) यांच्याकडे त्यांच्या **scores@sebi.org.in या संकेतस्थळावर/पोर्टलवर** पाठवू शकतील.	
	तक्रारीच्या निराकरणासाठी वरील सर्व पर्याय वापरुन झाल्यानंतर**,** जर गुंतवणूकदार / ग्राहक अद्याप निकालावर समाधानी नसेल तर तो/ती/ते ओडीआर पोर्टलद्वारे विवाद निराकरण सुरू करू शकतात. ओडीआर पोर्टलची लिंक **https://smartodr.in/login** असून ती कंपनीच्या वेबसाईटवरही उपलब्ध आहे.	

कर्जरोखेधारकांशी संबंधित शंकांचे निरसन, त्यात भागधारकाकडून काही कायदेशीर किंवा तांत्रिक चूक झालेली नसेल तर, त्या प्राप्त झाल्यापासून ३० दिवसांच्या आत करण्यासाठी कटिबद्ध आहे.

एफडी धारकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्याच्या प्रक्रियेवर केंद्रीय ऑपरेशन टीमद्वारे देखरेख केली जाईल. मुदतठेवधारक त्यांच्या शंका किंवा तक्रारी कंपनीला ईमेलच्या माध्यमातून customercare@aadharhousing.com वर पाठवू शकतील.

जोडपत्र - ब

भागधारकांशी/गुंतवणूकदारांशी संबंधित तक्रारनिवारण यंत्रणा:

भागधारक त्यांच्या शंका किंवा तक्रारी कंपनीच्या कंपनी सेक्रेटरी आणि कंप्लायन्स ऑफिसर यांच्याकडे einward.ris@kfintech.com वर, त्याची एक प्रत complianceofficer@aadharhousing.com वर पाठवून पाठवू शकतील. शंका किंवा तक्रार प्राप्त झाल्यापासून तिचे निराकरण करण्यासाठी ७ दिवसांच्या आत भागधारकाला प्रतिसाद दिला जाईल(जोपर्यंत भागधारकाकडून कोणतीही कायदेशीर किंवा तांत्रिक त्रुटी नसते).

जर शंकेचे किंवा तक्रारीचे निवारण 7 दिवसांच्या आत झाले नाही तर	भागधारक अशी शंका किंवा तक्रार complianceofficer@aadharhousing.com वर पाठवू शकेल.
जर शंकेचे किंवा तक्रारीचे निवारण ३० दिवसांच्या आत झाले नाही तर	भागधारक त्यांच्या तक्रारी कंपनी निबंधक, कॉर्पोरेट कार्यालय मंत्रालय यांच्याकडे roc.bangalore@mca.gov.in वर पाठवू शकेल.

****