



আধাৰ হাউছিং ফাইনেঞ্চ লিমিটেড

অভিযোগ নিৰাময়ৰ নীতি

(পুনৰীক্ষণ কাৰ্যকৰী হৈছে- 7^ম আগষ্ট 2024ৰ পৰা)

(সংস্কৰণ- VII)

অংশ I

গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিৰাময়ৰ নীতি

পাতনি

এই নীতিৰ উদ্দেশ্য হৈছে সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা অনুসৰি হাউছিং ফাইনেঞ্চ কোম্পানীসমূহৰ বাবে ভাৰতীয় বিজাৰ্ত বেংকৰ (“আৰবিআই”) মাষ্টাৰ নিৰ্দেশনা, 2021 অনুসৰি কোম্পানীৰ বাবে গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিৰাময় প্ৰক্ৰিয়াৰ সংজ্ঞা দিয়া।

নীতিৰ লক্ষ্য এইটো নিশ্চিত কৰা যে:

- সকলো অভিযোগ কাৰ্য্যকৰী আৰু ন্যায্যভাৱে বিবেচনা কৰা হয়।
- গ্ৰাহকে উত্থাপন কৰা অভিযোগসমূহ সৌজন্যতাৰে আৰু সময়মতে সমাধান কৰা হয়।
- গ্ৰাহকসকলে প্ৰতিষ্ঠানটোৰ ভিতৰত তেওঁলোকৰ অভিযোগ/আপত্তি এক্স্কেলেট কৰাৰ উপায়সমূহৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণৰূপে অৱগত।
- গ্ৰাহকে বিকল্প সমাধানৰ বাবে তেওঁলোকৰ অধিকাৰৰ বিষয়ে জনা উচিত, যদিহে তেওঁলোকে সঁহাৰিত সম্পূৰ্ণৰূপে সন্তুষ্ট নহয়।
- সঠিক সেৱা, ডেলিভাৰী আৰু পৰ্যালোচনা ব্যৱস্থাৰ জৰিয়তে গ্ৰাহকৰ আপত্তি আৰু অভিযোগৰ উদাহৰণ হ্ৰাস কৰা আৰু
- গ্ৰাহকৰ আপত্তি আৰু অভিযোগসমূহৰ তাৎক্ষণিক সমাধান কৰা।

অভিযোগ নিৰাময় সমিতি

এএইচএফএলে নিম্নলিখিত সদস্যসকলক লৈ এখন গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিৰাময় সমিতি গঠন কৰাৰ প্ৰস্তাৱ দিছে:

- a. মুখ্য ব্যৱসায়িক বিষয়া (চিবিঅ’)
- b. মুখ্য ৰিস্ক বিষয়া (চিআৰঅ’)
- c. মুখ্য ক্রেডিট আৰু অপাৰেশ্বন বিষয়া (চিচিঅ’অ’)
- d. মুখ্য সংগ্ৰহ আৰু ৰিক’ভাৰী বিষয়া (চিচিআৰঅ’)

অভিযোগ নিৰাময় বিষয়াগৰাকীক এই সভাখনত অংশগ্ৰহণ কৰিবলৈ আৰু অভিযোগটোৰ সবিশেষ প্ৰদান কৰিবলৈ আমন্ত্ৰণ জনোৱা হ’ব।

ক’ৰাম 3 গৰাকী সদস্যৰ হ’ব, সমিতিয়ে আন যিকোনো ফাংশনেল মুৰব্বীক সভাত উপস্থিত থাকিবলৈ আমন্ত্ৰণ কৰিব পাৰে আৰু সভাখন যেতিয়াই প্ৰয়োজন হয় তেতিয়াই অনুষ্ঠিত কৰা হ’ব।

সমিতিৰ তলত উল্লেখ কৰা কাম-কাজসমূহ থাকে:

- প্ৰাপ্ত অভিযোগসমূহৰ স্থিতি আৰু বিভিন্ন অভিযোগৰ ওপৰত গ্ৰহণ কৰা ব্যৱস্থা নিয়মিতভাৱে পৰ্যালোচনা কৰা।
- ত্ৰৈমাসিক ভিত্তিত পোৱা গ্ৰাহকৰ অভিযোগৰ প্ৰকাৰ মূল্যায়ন কৰা আৰু প্ৰক্ৰিয়া সৰলীকৰণ/ষ্ট্ৰীমলাইন কৰা আদিৰ জৰিয়তে এনে অভিযোগ হ্ৰাস কৰাৰ দিশত কাম কৰা।
- সকলো নিয়ামক অনুপালন অনুসৰণ আৰু ৰূপায়ণ কৰা হৈছে নেকি সয়া পৰ্যালোচনা কৰা,
- অভিযোগসমূহৰ ক্ল’জাৰৰ বাবে আৰু ইয়াক কেনেদৰে আৰু অধিক উন্নত কৰিব পাৰি তাৰ বাবে টিএটি/সময়সীমা পৰ্যালোচনা কৰা।
- অমীমাংসিত অভিযোগসমূহ পৰ্যালোচনা কৰা আৰু প্ৰয়োজন সাপেক্ষে হস্তক্ষেপ কৰা।

অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা

আধাৰ হাউছিং ফাইনেল লিমিটেড (এএইচএফএল)এ নিয়ামক নিয়মাবলী, ব'ৰ্ড/শীৰ্ষ ব্যৱস্থাপনাৰ দ্বাৰা অনুমোদিত নীতি, প্ৰক্ৰিয়া আৰু কাৰ্যপদ্ধতিৰ ফ্রেমৱৰ্কৰ ভিতৰত গুণগত মানৰ সেৱা প্ৰদান কৰিবলৈ আৰু গ্ৰাহকক সন্তুষ্ট কৰিবলৈ চেষ্টা কৰে।

এএইচএফএলে অভিযোগৰ নিৰাময় বিকেন্দ্ৰীকৃত পদ্ধতিৰে পৰিচালনা কৰে, গ্ৰাহকে সমগ্ৰ দেশতে শাখা নেটৱৰ্কৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে, তেওঁলোকে ক্ৰমে গ্ৰাহক সেৱা আইডি আৰু গ্ৰাহক সেৱা নম্বৰলৈ লিখিব আৰু কল কৰিব পাৰে। এনেদৰে গ্ৰাহকে প্ৰতিষ্ঠানটোৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ ওচৰলৈ সহজে যাব পাৰে।

অভিযোগ নিৰাময় পদ্ধতিৰ প্ৰকাশন

কোম্পানীটোৱে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক অভিযোগবোৰ নিৰপেক্ষভাৱে আৰু দ্ৰুতভাৱে পৰিচালনা কৰাৰ বাবে থকা কোম্পানীৰ পদ্ধতিৰ সবিশেষ ক'ত বিচাৰিব লাগে সেই বিষয়ে অৱগত কৰিব। আক্ৰান্ত ঋণ লওঁতাৰ দ্বাৰা অভিযোগ দাখিল কৰাৰ বাবে কোম্পানীটোৱে ইয়াৰ সকলো কাৰ্যালয়/শাখাত আৰু ইয়াৰ ৱেবছাইটত অভিযোগ নিৰাময়ৰ কাৰ্যপদ্ধতি (অভিযোগ দাখিল কৰিব পৰা ই-মেইল আইডি আৰু অন্যান্য যোগাযোগৰ বিৱৰণ, সমস্যা সমাধানৰ বাবে পৰিৱৰ্তনৰ সময়, এক্সেলেশ্বনৰ বাবে মেট্ৰিক্স ইত্যাদি) স্পষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰিব।

অভিযোগ নিৰাময়ৰ কাৰ্যপদ্ধতি

পদক্ষেপ I

- গ্ৰাহকে তেওঁলোকৰ অভিযোগসমূহ সমাধান কৰিবলৈ শাখাৰ শাখা পৰিচালকৰ ওচৰত লিখিতভাৱে তেওঁলোকৰ অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে
- শাখাৰ দ্বাৰা বজাই ৰখা অভিযোগৰ ৰেজিষ্ট্ৰীত আপত্তি/অভিযোগ প্ৰৱিষ্ট কৰিও অভিযোগটো পঞ্জীয়ন কৰিব পাৰি।
- গ্ৰাহকে তেওঁৰ অভিযোগ customercare@aadharhousing.com ত পঞ্জীয়ন কৰিব পাৰে বা আমাৰ ট'ল-ফ্ৰী নম্বৰ 1800 3004 2020ত কল কৰিব পাৰে।

অভিযোগ পোৱাৰ তাৰিখৰ পৰা **এসপ্তাহৰ ভিতৰত** গ্ৰাহকক স্পষ্টীকৰণৰ সৈতে সঁহাৰি দিয়া হ'ব।

কোনো গ্ৰাহকৰ অভিযোগৰ সঁহাৰি/স্বীকৃতিটোত অভিযোগটো পৰিচালনা কৰা বিষয়াগৰাকীৰ নাম আৰু পদবী থাকিব লাগিব। যদি অভিযোগটো এএইচএফএলৰ নিৰ্ধাৰিত টেলিফ'ন হেল্পডেস্ক বা গ্ৰাহক সেৱা নম্বৰত ফ'নযোগে প্ৰচাৰ কৰা হয়, তেন্তে গ্ৰাহকক এটা অভিযোগ প্ৰসংগ নম্বৰ প্ৰদান কৰা হ'ব আৰু যুক্তিসংগত সময়ৰ ভিতৰত অগ্ৰগতিৰ বিষয়ে অৱগত কৰি ৰখা হ'ব।

পদক্ষেপ II

যদি গ্ৰাহকে **এসপ্তাহৰ** ওপৰোক্ত সময়সীমাৰ ভিতৰত কোনো সঁহাৰি নাপায় বা শাখাৰ দ্বাৰা দিয়া সঁহাৰিত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে 7 দিনৰ পাছত গ্ৰাহকে আপত্তি/অভিযোগ বেংগালুৰুৰ পঞ্জীয়নভুক্ত কাৰ্যালয়লৈ এক্সেল'ট কৰিব পাৰে, সেয়া হয় এএইচএফএলৰ গ্ৰাহক সেৱা বিষয়া/অভিযোগ নিৰাময় বিষয়াগৰাকীক সম্বোধন কৰা এখন পত্ৰৰ জৰিয়তে বা ইমেইলৰ জৰিয়তে ইয়ালৈ পঠিয়াব লাগিব:

গ্ৰাহক সেৱা বিষয়া/অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া:-

আধাৰ হাউছিং ফাইনেল লিমিটেড

পঞ্জীয়নভুক্ত কাৰ্যালয়- 2^{য়} মহলা, নং 3, জেভিটি টাৱাৰছ, 8^ম এ মেইন, ৰোড, সাম্পাংগী ৰামা নগৰ, হাডছন চাৰ্কল, বেংগালুৰু, কৰ্ণাটক-560027।

ইমেইল আইডি: grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

বিষয়টো পৰীক্ষা কৰাৰ পিছত, কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকক ইয়াৰ চূড়ান্ত সঁহাৰি প্ৰেৰণ কৰিব বা ব্যাখ্যা কৰিব যে তেওঁলোকে উত্তৰ দিবলৈ কিয় অধিক সময়ৰ প্ৰয়োজন আৰু অভিযোগটো পোৱাৰ ছয় সপ্তাহৰ ভিতৰত এনে কৰাৰ চেষ্টা কৰিব আৰু যদি তেওঁ এতিয়াও সন্তুষ্ট নহয় তেন্তে তেওঁৰ অভিযোগৰ ওপৰত কেনেদৰে পৰৱৰ্তী পদক্ষেপ ল'ব লাগে তাক অৱগত কৰিব।

পদক্ষেপ III

যদি অভিযোগকাৰীয়ে এক মাহৰ ভিতৰত কোম্পানীৰ পৰা সঁহাৰি লাভ নকৰে বা প্ৰাপ্ত সঁহাৰিত অসন্তুষ্ট হয়, তেন্তে অভিযোগকাৰীয়ে ৰাষ্ট্ৰীয় গৃহ নিৰ্মাণ বেংকৰ ৱেবছাইটত বনলাইনত বা নতুন দিল্লীৰ ৰাষ্ট্ৰীয় গৃহ নিৰ্মাণ বেংকলৈ ডাকযোগে অভিযোগ দাখিল কৰি ৰাষ্ট্ৰীয় গৃহ নিৰ্মাণ বেংকৰ অভিযোগ নিৰাময় কক্ষত যোগাযোগ কৰিব পাৰে, তলত সবিশেষ উল্লেখ কৰা হৈছে-

ৰাষ্ট্ৰীয় গৃহ নিৰ্মাণ বেংক

নিৰীক্ষণ বিভাগ

(অভিযোগ নিৰাময় কোষ)

৪র্থ মহলা, কোৰ 5-এ, ইণ্ডিয়া হেবিটেট চেণ্টাৰ,

লাধি পথ, নতুন দিল্লী-110003।

www.nhb.org.in

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

অফলাইন অভিযোগ কৰাৰ ফৰ্মটো লিংকত উপলব্ধ <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393Physical-Mode.pdf>

ওপৰোক্ত সবিশেষ ইয়াৰ সকলো কাৰ্যালয়/শাখাত আৰু এইচএফএলৰ ৱেবছাইটত স্পষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শন কৰা হৈছে।

বীমা গ্ৰাহকসকলৰ অভিযোগ নিৰাময়

এইচএফএলৰ ওচৰত বীমা ব্যৱসায় সম্পৰ্কীয় অনুৰোধৰ বাবে ভাৰতীয় বীমা নিয়ন্ত্ৰক উন্নয়ন প্ৰাধিকৰণ (আইআৰডিএআই)ৰ সৈতে কৰ্প'ৰেট এজেন্ট (কম্প'জিট)ৰ পঞ্জীয়ন আছে। এইটোৱে বীমা সম্পৰ্কীয় অভিযোগসমূহৰ সমাধানৰ ক্ষেত্ৰত আইআৰডিএআইৰ নিয়মাৱলীসমূহ মানি চলাটো নিশ্চিত কৰিব।

এইচএফএলৰ কাৰ্যালয় য'ত এইচএফএলৰ দ্বাৰা বিক্ৰী কৰা বীমা প্ৰ'ডাক্ট সম্পৰ্কীয় অভিযোগ পোৱা যায়, তাত এটা ৰেফাৰেল নম্বৰৰ সৈতে অভিযোগটো স্বীকাৰ কৰা হ'ব আৰু সংশ্লিষ্ট বীমা কোম্পানী (আইইএছ)ৰ জৰিয়তে এনে অভিযোগ পোৱাৰ **14 দিনৰ ভিতৰত** ইয়াৰ সমাধানৰ সুবিধা প্ৰদান কৰা হ'ব।

বীমা গ্ৰাহকক তেওঁলোকৰ অভিযোগ পঞ্জীয়ন আৰু সমাধান কৰাৰ বাবে তলত দিয়া পদক্ষেপসমূহ অনুসৰণ কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হয়।

পদক্ষেপ I

- গ্ৰাহকে তেওঁলোকৰ অভিযোগসমূহ সমাধান কৰিবলৈ শাখাৰ শাখা পৰিচালকৰ ওচৰত লিখিতভাৱে তেওঁলোকৰ অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে
- গ্ৰাহকে তেওঁৰ অভিযোগ লগতে তেওঁলোকৰ বীমা পলিচী নম্বৰ উল্লেখ কৰি customercare@aadharhousing.com ত পঞ্জীয়ন কৰিব পাৰে বা আমাৰ গ্ৰাহক সেৱা নম্বৰ **1800 3004 2020** কল কৰিব পাৰে।

গ্ৰাহকক এসপ্তাহৰ ভিতৰত সঁহাৰি দিয়া হ'ব।

পদক্ষেপ II

যদি গ্ৰাহকে উপৰোক্ত সময়সীমাৰ ভিতৰত কোনো সঁহাৰি নাপায় বা শাখাৰ দ্বাৰা দিয়া সঁহাৰিত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে 7 দিনৰ পাছত গ্ৰাহকে আপত্তি/অভিযোগ বেংগালুৰুৰ পঞ্জীয়নভুক্ত কাৰ্যালয়লৈ এক্সেলট কৰিব পাৰে, হয় এইচএফএলৰ গ্ৰাহক সেৱা বিষয়া/অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া/প্ৰধান

বিষয়া (বীমা)লৈ সন্ধান কৰি এখন পত্ৰ জৰিয়তে, বা ইয়ালৈ ইমেইলৰ জৰিয়তে পঠিয়াব লাগিব:

গ্ৰাহক সেৱা বিষয়া/অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া /প্ৰধান বিষয়া (বীমা):-

আধাৰ হাউছিং ফাইনেঞ্চ লিমিটেড

পঞ্জীয়নভুক্ত কাৰ্যালয়- 2^{য়} মহলা , নং.3, জেভিটি টাৱাৰ্ছ, 8^ম এ মেইন, ৰোড, সাম্পাংগী ৰামা নগৰ, হাডছন চাৰ্কল, বেংগালুৰু, কৰ্ণাটক-560027।

ইমেইল আইডি: grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

অভিযোগটোৰ সমাধানৰ সৈতে গ্ৰাহকক 14 দিনৰ অৱধিৰ ভিতৰত সঁহাৰি দিয়া হ'ব।

পদক্ষেপ III

যদি অভিযোগটোৰ সমাধান নহয় বা গ্ৰাহক বীমাকৰ্তা/এএইচএফএল ৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা সমাধানত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে যিকোনো সময়তে তেওঁ:

- বীমা ভৰ'ছা ছিষ্টেমৰ জৰিয়তে-<https://bimabharosa.irdai.gov.in/> ত লগ ইন কৰি - [অভিযোগটো অনলাইন এক্সেলেট কৰিব পাৰে](#)
- বা ট'ল ফ্ৰী নম্বৰ 155255 বা 1800 4254 732ত কল কৰিব পাৰে
- বা এই ঠিকনালৈ ইমেইল কৰিব পাৰে - complaints@irdai.gov.in
- অথবা ভাৰতীয় বীমা নিয়ামক আৰু উন্নয়ন প্ৰাধিকৰণ (IRDAI) ছি নং 115/1,4^{র্থ} মহলা, বিত্তীয় জিলা, নানকৰামগুডা, গাচিবৌলি, হায়দৰাবাদ 500032লৈ লিখক।
- বিৰল ক্ষেত্ৰত, যদি গ্ৰাহকে ওপৰৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা সমাধানত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে তেওঁক বীমা লোকপালৰ ওচৰলৈ গাইড কৰা হ'ব পাৰে

অংশ II

বিনিয়োগকাৰী আৰু অনা-গ্ৰাহক অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা

1. বিনিয়োগকাৰী সম্পৰ্কীয় প্ৰশ্ন আৰু অভিযোগৰ সমাধান, অৰ্থাৎ অ-পৰিৱৰ্তনযোগ্য ঋণপত্ৰ (এনচিডি) ধাৰক বা ফিক্সড ডিপজিট (এফডি) ধাৰকসকল:

কোম্পানী, এএইচএফএল ইয়াৰ ঋণপত্ৰ ধাৰক বা ফিক্সড ডিপজিট ধাৰকসকলে উত্থাপন কৰা যিকোনো প্ৰশ্ন বা অভিযোগৰ তাৎক্ষণিক সঁহাৰি আৰু সমাধানৰ বাবে প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ। ইয়াৰ উপৰিও, এনে প্ৰশ্ন বা অভিযোগৰ সমাধানৰ বাবে শক্তিশালী ব্যৱস্থাটোক অধিক শক্তিশালী কৰিবলৈ, আমাৰ ষ্টে'কহ'ল্ডাৰ সম্পৰ্ক সমিতি নামৰ এক পৃথক সমিতি আছে, যাক কোম্পানী আইন, 2013ৰ 178 (5)ৰ বিধান আৰু ছেবি (এলঅ'ডিআৰ) আৰু আন প্ৰযোজ্য বৈধানিক বিধান অনুসৰি গঠন কৰা হৈছে। সমিতিৰ পৰিসৰ/ভূমিকা তলত দিয়া ধৰণৰ:

- নিয়মিতভাৱে বিনিয়োগকাৰীসকলৰ পৰা পোৱা অভিযোগৰ স্থিতি আৰু বিভিন্ন অভিযোগৰ পদক্ষেপ গ্ৰহণৰ প্ৰতিবেদন পৰ্যালোচনা কৰা
- ত্ৰৈমাসিক ভিত্তিত লাভ কৰা বিনিয়োগকাৰীৰ অভিযোগৰ প্ৰকাৰ মূল্যায়ন কৰক আৰু প্ৰক্ৰিয়া সৰলীকৰণ/সুবিদ্যাকৰণ কৰাৰ সৈতে এনে অভিযোগ হ্ৰাস কৰাৰ দিশত কাম কৰা
- সকলো নিয়ামক অনুপালন অনুসৰণ আৰু ৰূপায়ণ নিশ্চিত কৰা
- অভিযোগসমূহৰ ক্ৰ'জাৰৰ বাবে টিএটি/সময়সীমা অনুসৰণ/পালন কৰাটো নিশ্চিত কৰা
- অমীমাংসিত অভিযোগসমূহ পুনৰীক্ষণ কৰা আৰু এনে ক্ষেত্ৰত তেওঁলোকৰ পৰামৰ্শ/সংশোধনৰ ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰা।

ষ্টে'কহ'ল্ডাৰ সম্পৰ্ক সমিতিৰ সদস্যসকল কমেও 3 গৰাকী সঞ্চালকৰে গঠিত যাৰ ভিতৰত কমেও এগৰাকী স্বতন্ত্ৰ সঞ্চালক হ'ব লাগিব আৰু অধ্যক্ষ এগৰাকী অ-কাৰ্যবাহী সঞ্চালক হ'ব লাগিব।

ক'ৰাম যিকোনো দুগৰাকী সঞ্চালকৰ হ'ব। সমিতিখনে বছৰত কমেও এবাৰ আৰু প্ৰয়োজন অনুসৰি বৈঠকত মিলিত হয়।

আমাৰ ডিবেঞ্চৰৰ বাবে লগতে পঞ্জীয়ক আৰু ট্ৰেন্সফাৰ এজেন্ট আছে, যাতে সঠিক ৰেকৰ্ড আৰু তথ্য নিশ্চিত কৰিব আৰু বজাই ৰাখিব পৰা যায়, ডিবেঞ্চৰ ধাৰকসকলক সময়মতে সুত/পৰিশোধ কৰিব পাৰে আৰু তেওঁলোকৰ প্ৰশ্ন আৰু উদ্বেগ এটা টিএটিৰ ভিতৰত সমাধান কৰিব পৰা যায়, যিটো সংযুক্তি A আৰু B ত দিয়া হৈছে।

কোম্পানীয়ে তেওঁলোকৰ বৈঠকত পৰিচালক পৰিষদৰ আগত ত্ৰৈমাসিকটোত লাভ কৰা আৰু সমাধান কৰা সকলো আপত্তি/অভিযোগৰ সবিশেষ দাখিল কৰে। কোম্পানীটোৱে লগতে গ্ৰহণ কৰা আৰু সমাধান কৰা ত্ৰৈমাসিক আপত্তি/অভিযোগৰ সবিশেষ ষ্টক এক্সচেঞ্জ, অৰ্থাৎ বিএছই/এনএছই লিমিটেড, ছেবিৰ নিয়ামক (তালিকাভুক্ত কৰাৰ বাধ্যবাধকতা আৰু প্ৰকাশৰ প্ৰয়োজনীয়তা), 2015 ৰ প্ৰযোজ্য বিধান অনুসৰি আপল'ড কৰে।

বিনিয়োগকাৰীয়ে তেওঁলোকৰ অমীমাংসিত অভিযোগ 15 দিনৰ পাছত অনুপালন বিষয়ালৈ এই ইমেইল আইডিত উত্থাপন কৰিব পাৰে : complianceofficer@aadharhousing.com।

মিচিঅ'ৰ হোৱা এনচিডিৰ বাবে দাবী নকৰা সুত/বীডেম্পখনৰ পৰিমাণ সম্পৰ্কীয় দাবীৰ বাবে:

- অনুগ্ৰহ কৰি কোম্পানীৰ ৱেবছাইট <https://aadharhousing.com/customer-relations/ahfl-policies-codes> ত উপলব্ধ নীতি চাওক অথবা তলত দিয়া সবিশেষৰ জৰিয়তে ন'ডেল বিষয়াৰ সৈতে যোগাযোগ কৰক:

শ্ৰীযুতা হৰ্ষদা পাঠক, কোম্পানী সচিব আৰু অনুপালন বিষয়া
টেলিফ'ন নম্বৰ: +91-22-4168 9000
ইমেইল: complianceofficer@aadharhousing.com

বিনিয়োগকাৰীসকলৰ বাবে সংশোধিত অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাটো সংযুক্তি- A অনুসৰি হয়।

2. ষ্টে'কহোল্ডাৰৰ সৈতে জড়িত প্ৰশ্ন আৰু অভিযোগ সমাধান:

- a. কোম্পানীটোৰ বিকাশ ত্বৰান্বিত কৰিবলৈ দীৰ্ঘম্যাদী ইকুইটি মূলধন প্ৰদান কৰি কোম্পানীটোৰ ওপৰত ইয়াৰ শ্বেয়াৰহ'ল্ডাৰসকলে প্ৰকাশ কৰা বিশ্বাসক কোম্পানীটোৱে সদায় প্ৰশংসা আৰু স্বীকাৰ কৰে।
- b. আমি আমাৰ শ্বেয়াৰহ'ল্ডাৰসকলৰ পৰা কোনো প্ৰশ্ন/অভিযোগ থাকিলে নিবিড়ভাৱে নিৰীক্ষণ কৰোঁ। আমি তেওঁলোকক তেওঁলোকৰ সৈতে সম্পৰ্কিত বিভিন্ন তথ্যৰ বিষয়ে যোগাযোগ আৰু আপডে'ট কৰি থাকোঁ, যেনে লভ্যাংশৰ পৰিশোধ আৰু দাবী, আইইপিএফলৈ শ্বেয়াৰ স্থানান্তৰ কৰা, যদি থাকে ইত্যাদি। আমি স্থানান্তৰ/প্ৰেৰণ আৰু আন সম্পৰ্কিত কাৰ্যকলাপ আৰু শ্বেয়াৰহ'ল্ডাৰসকলৰ ৰেকৰ্ডসমূহ চোৱা-চিতা কৰাৰ বাবে পঞ্জীয়ক আৰু শ্বেয়াৰ ট্ৰেন্সফাৰ এজেন্ট নিযুক্ত কৰিছোঁ।
- c. বিনিয়োগকাৰীয়ে তেওঁলোকৰ অমীমাংসিত প্ৰশ্ন/অভিযোগ বা তেওঁলোকৰ অভিযোগৰ যিকোনো অসন্তুষ্টিজনক উত্তৰ 30 দিনৰ পাছত অনুপালন বিষয়গৰাকীলৈ ইমেইল আইডি : complianceofficer@aadharhousing.comত বা আৰঅ'চি/ এমচিএলৈ উত্থাপন কৰিব পাৰে।
- d. শ্বেয়াৰহ'ল্ডাৰসকলৰ বাবে অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাটো সংযুক্তি - B অনুসৰি হয়।

3. গ্ৰাহক নোহোৱাসকলৰ সৈতে সম্পৰ্কিত প্ৰশ্ন আৰু অভিযোগসমূহৰ সমাধান:

- a. শাখা কাৰ্যালয়ৰ সম্পত্তিৰ কৰ্মচাৰী আৰু পাৰদৰ্শকক বাদ দি কোম্পানীয়ে লাভ কৰা যিকোনো ধৰণৰ সেৱাৰ বাবে কোম্পানীৰ সৈতে প্ৰত্যক্ষভাৱে এজেন্ট হিচাপে কাম কৰা ব্যক্তি/সংস্থাসমূহক অনা-গ্ৰাহক বুলি কোৱা হয়।
- b. অনা-গ্ৰাহকসকলে তেওঁলোকৰ প্ৰশ্ন আৰু অভিযোগ কোম্পানীটোলৈ ইমেইলৰ জৰিয়তে customercare@aadharhousing.com ত প্ৰেৰণ কৰিব পাৰে
- c. অনা-গ্ৰাহকসকলক সমস্যাটো সমাধান কৰিবলৈ, প্ৰশ্ন বা অভিযোগ পোৱাৰ তাৰিখৰ পৰা 7 দিনৰ ভিতৰত সঁহাৰি দিয়া হ'ব।
- d. যদি প্ৰশ্ন বা অভিযোগ 15 দিনৰ ভিতৰত সমাধান কৰা নহয় বা অনা-গ্ৰাহকসকল প্ৰদান কৰা উত্তৰ/সমাধানত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে তেওঁ কোম্পানীৰ অভিযোগ নিৰাময় বিষয়ালৈ ইয়াত ইমেইল কৰিব পাৰে - grievanceredressal.officer@aadharhousing.com।

ঋণপত্ৰ/এনচিডি ধাৰক আৰু এফডি ধাৰকৰ দৰে বিনিয়োগকাৰীসকলৰ বাবে অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা:

ক্রমিক নং	ব্যক্তিগতভাৱে ৰখা ঋণপত্ৰ/এনচিডিৰ বাবে	আইপিঅ 'এনচিডিৰ অধীনত জাৰি কৰা ঋণপত্ৰৰ বাবে
1	ঋণপত্ৰ ধাৰকসকলে তেওঁলোকৰ প্ৰশ্ন বা অভিযোগ কোম্পানীলৈ ইয়াত ইমেইল কৰি প্ৰেৰণ কৰিব পাৰে: Aadhar_Treasury_All@aadharhousing.com	ঋণপত্ৰ ধাৰকসকলে তেওঁলোকৰ প্ৰশ্ন বা অভিযোগ পঞ্জীয়ক আৰু ট্ৰেন্সফাৰ এজেন্সীলৈ ইয়াত ইমেইল কৰি প্ৰেৰণ কৰিব পাৰে: einward.ris@kfintech.com
2	সমস্যাটো সমাধান কৰিবলৈ ঋণপত্ৰধাৰীক প্ৰশ্ন বা অভিযোগ পোৱাৰ তাৰিখৰ পৰা 7 দিনৰ ভিতৰত সঁহাৰি দিয়া হ'ব।	সমস্যাটো সমাধান কৰিবলৈ ঋণপত্ৰধাৰীক প্ৰশ্ন বা অভিযোগ পোৱাৰ তাৰিখৰ পৰা 7 দিনৰ ভিতৰত সঁহাৰি দিয়া হ'ব।
3	যদি প্ৰশ্ন বা অভিযোগ 15 দিনৰ ভিতৰত সমাধান কৰা নহয় বা ঋণপত্ৰ ধাৰক প্ৰদান কৰা উত্তৰ/সমাধানত অসন্তুষ্ট হয়, তেন্তে তেওঁ কোম্পানীটোৰ কোম্পানী সচিব আৰু অনুপালন বিষয়ালৈ ইয়াত ইমেইল প্ৰেৰণ কৰিব পাৰে - complianceofficer@aadharhousing.com ।	যদি প্ৰশ্ন বা অভিযোগ 15 দিনৰ ভিতৰত সমাধান কৰা নহয় বা ঋণপত্ৰ ধাৰক প্ৰদান কৰা উত্তৰ/সমাধানত অসন্তুষ্ট হয়, তেন্তে তেওঁ কোম্পানীটোৰ কোম্পানী সচিব আৰু অনুপালন বিষয়ালৈ ইয়াত ইমেইল প্ৰেৰণ কৰিব পাৰে - complianceofficer@aadharhousing.com ।
	যদি 30 দিনৰ ভিতৰত বিনিয়োগকাৰীসকলৰ ওচৰত অভিযোগ সমাধান নহয়/অসন্তুষ্টজনক হয়, তেন্তে বিনিয়োগকাৰীয়ে এনে অভিযোগ BSE বা SCORES (SEBI) ওচৰত তেওঁলোকৰ ৱেবছাইট website/portal : scores@sebi.org.in ত উত্থাপন কৰিব পাৰে।	
	অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে ওপৰৰ সকলো বিকল্প শেষ হোৱাৰ পাছত, যদি বিনিয়োগকাৰী/গ্ৰাহক তথাপিও ফলাফলত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে তেওঁ অ'ডিআৰ প 'টেল'ৰ জৰিয়তে বিবাদ সমাধানৰ কাম আৰম্ভ কৰিব পাৰে। অ'ডিআৰ প 'টেল'ৰ লিংকটো হৈছে https://smartodr.in/login আৰু লগতে ই কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ।	

কোম্পানীয়ে অভিযোগ পোৱাৰ 30 দিনৰ ভিতৰত ঋণপত্ৰ ধাৰকৰ সৈতে সম্পৰ্কিত প্ৰশ্নবোৰ সমাধান কৰিবলৈ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ, যদিহে ঋণপত্ৰ ধাৰকৰ ফালৰ পৰা কোনো আইনী বা কাৰিকৰী ত্ৰুটি নাথাকে।

এফডি ধাৰকসকলৰ অভিযোগ নিৰাময় প্ৰক্ৰিয়াটো কেন্দ্ৰীয় অপাৰেশ্বন দলটোৱে নিৰীক্ষণ কৰিব। এফডি ধাৰকসকলে তেওঁলোকৰ প্ৰশ্ন বা অভিযোগ কোম্পানীলৈ ত ইমেইল কৰি প্ৰেৰণ কৰিব পাৰে customercare@aadharhousing.com ত ইমেইল কৰি প্ৰেৰণ কৰিব পাৰে।

শ্বেয়াৰহ'ল্ডাৰ/বিনিয়োগকাৰীৰ সৈতে সম্পৰ্কিত অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা:

শ্বেয়াৰহ'ল্ডাৰসকলে তেওঁলোকৰ প্ৰশ্ন বা অভিযোগ কোম্পানীৰ সচিব আৰু কোম্পানীৰ অনুপালন বিষয়ালৈ einward.ris@kfintech.com ত complianceofficer@aadharhousing.com লৈ এটা প্ৰতিলিপি মাৰ্ক কৰি প্ৰেৰণ কৰিব পাৰে। শ্বেয়াৰহ'ল্ডাৰৰ ফালৰ পৰা কোনো আইনী বা কাৰিকৰী ত্ৰুটি নোহোৱালৈকে সমস্যাটো সমাধান কৰিবলৈ প্ৰশ্ন বা অভিযোগ পোৱাৰ তাৰিখৰ পৰা 7 দিনৰ ভিতৰত শ্বেয়াৰহ'ল্ডাৰক সঁহাৰি দিয়া হ'ব।

যদি 7 দিনৰ ভিতৰত প্ৰশ্ন বা অভিযোগৰ সমাধান নহয়	শ্বেয়াৰহ'ল্ডাৰে প্ৰশ্ন বা অভিযোগটো ইয়ালৈ প্ৰেৰণ কৰিব complianceofficer@aadharhousing.com
যদি অভিযোগটো 30 দিনৰ ভিতৰত সমাধান কৰা নহয়, তেন্তে	শ্বেয়াৰহ'ল্ডাৰে ইয়াত, কোম্পানীৰ পঞ্জীয়ক, কৰ্প'ৰেট পৰিক্ৰমা মন্ত্ৰালয়লৈ অভিযোগ প্ৰেৰণ কৰিব পাৰে roc.bangalore@mca.gov.in
