

## GRIEVANCE REDRESSAL POLICY

ਆਧਾਰ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ

(26 ਮਾਰਚ 2024 ਤੋਂ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਪ੍ਰਭਾਵੀ)

(ਵਰਜਨ- VI)

ਭਾਗ I

## ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ

### ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਨੀਤੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ("RBI") ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, 2021 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੰਪਨੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਨੀਤੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ ਕਿ:

- ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਿਸਟਮੈਟਿਕ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਰਣ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਣੂ ਹਨ।
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿਕਲਪਕ ਉਪਚਾਰਾਂ ਲਈ ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਉਹ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ।
- ਉਚਿਤ ਸੇਵਾ, ਡਿਲੀਵਰੀ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਵਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਨਾ ਅਤੇ
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਤੁਰੰਤ ਨਿਪਟਾਰਾ।

### ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਕਮੇਟੀ

AHFL ਨੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਵਾਲੀ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਕਮੇਟੀ ਬਣਾਉਣ ਦਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਕੀਤਾ ਹੈ:

- a. ਮੁੱਖ ਸੰਚਾਲਨ ਅਧਿਕਾਰੀ (ਸੀ.ਓ.ਓ.)
- b. ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਦੇ ਮੁਖੀ
- c. ਸੰਚਾਲਨ ਦੇ ਮੁਖੀ
- d. ਜੋਖਮ ਦਾ ਮੁਖੀ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰ ਨੂੰ ਇਸ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਣ ਅਤੇ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਸੱਦਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕੇਰਮ ਵਿੱਚ 3 ਮੈਂਬਰ ਹੋਣਗੇ, ਕਮੇਟੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਮੁਖੀ ਨੂੰ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ ਲਈ ਸੱਦਾ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਵੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਮੀਟਿੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਕੰਮ ਹਨ:

- ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੇ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ ਨਿਯਮਤ ਤੌਰ ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇ।
- ਤਿਮਾਹੀ ਆਧਾਰ ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਕਿਸਮ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੇ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਸਰਲੀਕਰਨ/ਸੁਚਾਰੂ ਬਣਾਉਣ ਆਦਿ ਨਾਲ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰੇ।
- ਸਾਰੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਗਿਆ ਹੈ,
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਲਈ TAT/ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਅੱਗੇ ਹੋਰ ਕਿਵੇਂ ਸੁਧਾਰਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਅਣਸੁਲਝੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇ ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਲੋੜ ਹੈ ਉੱਥੇ ਦਖਲ ਦਿਓ।

### ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਆਧਾਰ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ (AHFL) ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਨਿਯਮਾਂ, ਬੋਰਡ/ਟੈਪ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਾਲੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ।

AHFL ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੂੰ ਵਿਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਚਲਾਉਂਦਾ ਹੈ, ਗਾਹਕ ਦੇਸ਼ ਭਰ ਵਿੱਚ ਬ੍ਰਾਂਚ ਨੈੱਟਵਰਕ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਉਹ ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਆਈਡੀ ਅਤੇ ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਨੰਬਰ ਤੇ ਲਿਖ ਅਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਤੱਕ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਪਹੁੰਚ ਸਕਦਾ ਹੈ।

### **ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ**

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਉਚਿੱਤ ਅਤੇ ਜਲਦੀ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਕਿੱਥੋਂ ਲੱਭਣੇ ਹਨ। ਪੀੜਿਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ/ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ (ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਜਿਸ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਲੱਗਣ ਵਾਲਾ ਸਮਾਂ, ਵਾਧੇ ਲਈ ਮੀਟ੍ਰਿਕਸ, ਆਦਿ) ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ।

### **ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ**

#### **ਕਦਮ I**

- ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਮੁੱਖ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਕੋਲ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ |
- ਸ਼ਾਖਾ ਦੁਆਰਾ ਰੱਖੇ ਗਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਐਂਟਰੀ ਕਰਕੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ [customercare@aadharhousing.com](mailto:customercare@aadharhousing.com) ਤੇ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਨੰਬਰ **1800 3004 2020** 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਦੇ ਨਾਲ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਜਵਾਬ/ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਉਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੇਗਾ। ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਬਣਾਏ ਟੈਲੀਫੋਨ ਹੈਲਪਡੈਸਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ ਤੇ ਫੋਨ ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

#### **ਕਦਮ II**

ਜੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੀ ਉਪਰੋਕਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ 7 ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ, ਬੰਗਲੁਰੂ ਵਿਖੇ ਜਾਂ ਤਾਂ AHFL ਦੇ ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਅਫ਼ਸਰ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫ਼ਸਰ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਅਫ਼ਸਰ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫ਼ਸਰ

ਆਧਾਰ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ- ਦੂਸਰੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਨੰ. 3, ਜੇ.ਵੀ.ਟੀ. ਟਾਵਰ, 8<sup>ਵੀਂ</sup> ਏ ਮੇਨ, ਰੋਡ, ਸੰਪੰਗੀ ਰਾਮ ਨਗਰ, ਹਡਸਨ ਸਰਕਲ, ਬੰਗਲੁਰੂ, ਕਰਨਾਟਕ-560027.

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: [grievanceredressal.officer@aadharhousing.com](mailto:grievanceredressal.officer@aadharhousing.com)

ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਆਖਰੀ ਜਵਾਬ ਭੇਜੇਗੀ ਜਾਂ ਇਹ ਦੱਸੇਗੀ ਕਿ ਸਾਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਕਿਉਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਛੇ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਲੈਣਾ ਹੈ ਜੇ ਉਹ ਫਿਰ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਅੱਗੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰੇ।

### **ਕਦਮ III**

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਉਹ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ NHB ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਐਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਕੇ ਜਾਂ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਅਨੁਸਾਰ NHB, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ ਨੂੰ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ-

ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ

ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ

(ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ)

ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਕੋਰ 5-ਏ, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬੀਟੇਟ ਸੈਂਟਰ

ਲੇਧੀ ਰੋਡ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ - 110003

[www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in)

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

ਐਂਟਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦਾ ਫਾਰਮੈਟ ਲਿੰਕ <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393Physical-Mode.pdf> ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

ਉਪਰੋਕਤ ਵੇਰਵੇ ਇਸ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ/ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

### **ਬੀਮਾ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ**

ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਬੀਮਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਲਈ IRDAI ਨਾਲ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਏਜੰਟ (ਕੰਪੇਜਿਟ) ਦੀ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਹੈ। ਇਹ ਬੀਮੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, IRDAI ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵੇਚੇ ਗਏ ਬੀਮਾ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ AHFL ਸਬੰਧਤ ਬੀਮਾ ਕੰਪਨੀ (ies) ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ 14 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਵਿ ਦੇਵੇਗੀ।

ਬੀਮਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਦਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ।

### ਕਦਮ I

- ਆਪਣੀਆਂ ਬੀਮਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਮੁੱਖ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਗਾਹਕ [customercare@aadharhousing.com](mailto:customercare@aadharhousing.com) ਤੇ ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਨੰਬਰ **1800 3004 2020** ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਕੇ ਆਪਣੇ ਬੀਮਾ ਪਾਲਿਸੀ ਨੰਬਰ ਦਾ ਦੱਸ ਕੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਦੇ ਨਾਲ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

### ਕਦਮ II

ਜੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਪਰੋਕਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, 7 ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ, ਬੰਗਲੁਰੂ ਵਿਖੇ ਜਾਂ ਤਾਂ ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਅਫ਼ਸਰ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫ਼ਸਰ/ਏ.ਐਚ.ਐਫ.ਐਲ. ਦੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਅਫ਼ਸਰ (ਬੀਮਾ) ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਅਫ਼ਸਰ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫ਼ਸਰ / ਮੁੱਖ ਅਫ਼ਸਰ (ਬੀਮਾ)

ਆਧਾਰ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ- ਦੂਸਰੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਨੰ. 3, ਜੇ.ਵੀ.ਟੀ. ਟਾਵਰ, 8ਵੀਂ ਏ ਮੇਨ, ਰੋਡ, ਸੰਪੰਗੀ ਰਾਮ ਨਗਰ, ਹਡਸਨ ਸਰਕਲ, ਬੰਗਲੁਰੂ, ਕਰਨਾਟਕ-560027.

**ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ:** [grievanceredressal.officer@aadharhousing.com](mailto:grievanceredressal.officer@aadharhousing.com)

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਦੇ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ 14 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

### ਕਦਮ III

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਬੀਮਾਕਰਤਾ/ਏ.ਐਚ.ਐਫ.ਐਲ. ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਫਿਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਉਹ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ

- IGMS ਰਾਹੀਂ ਐਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਓ - <https://igms.irda.gov.in/> ਬੀਮਾ ਭਰੋਸਾ ਸਿਸਟਮ - <https://bimabharosa.irdai.gov.in/> ਵਿੱਚ ਲੈਗਇਨ ਕਰਕੇ
- ਜਾਂ ਟੇਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 155255 ਜਾਂ 1800 4254 732 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ
- ਜਾਂ ਇਸ 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ - [ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ@irdai.gov.in](mailto:ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ@irdai.gov.in)
- ਜਾਂ ਇੰਸ਼ੋਰੈਂਸ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਐਂਡ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ ਅਥਾਰਟੀ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ (IRDAI), ਸੇ ਨੰ. 115/1, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਫਾਈਨਾਂਸੀਅਲ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ, ਨਾਨਾਕਰਾਮਗੁਡਾ, ਗਾਚੀਬੇਵਲੀ, ਹੈਦਰਾਬਾਦ 500032 ਨੂੰ ਲਿਖੋ
- ਦੁਰਲੱਭ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਜੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਉਪਰੋਕਤ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਬੀਮਾ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।



## ਭਾਗ II

## ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

**1. ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਵਾਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ, ਅਰਥਾਤ ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜਿਟ (FD) ਧਾਰਕਾਂ ਦੇ ਗੈਰ-ਪਰਿਵਰਤਨਸ਼ੀਲ ਡਿਬੈਚਰ (NCD) ਧਾਰਕਾਂ:**

ਕੰਪਨੀ, AHFL ਆਪਣੇ ਡਿਬੈਚਰ ਧਾਰਕ ਜਾਂ ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜਿਟ ਧਾਰਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਏ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਵਾਲ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਤੁਰੰਤ ਜਵਾਬ ਅਤੇ ਹੱਲ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਅਜਿਹੇ ਸਵਾਲਾਂ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਮਜ਼ਬੂਤ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਐਕਟ, 2013 ਦੇ 178(5) ਅਤੇ SEBI (LODR) ਅਤੇ ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਸਟੇਕਹੋਲਡਰ ਰਿਲੇਸ਼ਨਸ਼ਿਪ ਕਮੇਟੀ ਨਾਮਕ ਇੱਕ ਵੱਖਰੀ ਕਮੇਟੀ ਹੈ। ਕਮੇਟੀ ਦਾ ਦਾਇਰਾ/ਰੇਲ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ:

- ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਦੀ ਨਿਯਮਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇ।
- ਤਿਮਾਹੀ ਆਧਾਰ ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਕਿਸਮ ਦੀ ਪੜਤਾਲ ਕਰੇ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਸਰਲੀਕਰਨ/ਸੁਚਾਰੂ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਤੇ ਕੰਮ ਕਰੇ।
- ਪੱਕਾ ਕਰੇ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਲਈ TAT/ਸਮੇਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ
- ਅਣਸੁਲਝੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਲਾਹ/ਸੁਧਾਰ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰੇ।

ਸਟੇਕਹੋਲਡਰ ਰਿਲੇਸ਼ਨਸ਼ਿਪ ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 3 ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਹੋਣਗੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇੱਕ ਸੁਤੰਤਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਚੇਅਰਪਰਸਨ ਇੱਕ ਗੈਰ-ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਹੋਵੇਗਾ।

ਕੋਰਮ ਕੋਈ ਵੀ ਦੋ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਹੋਣਗੇ। ਕਮੇਟੀ ਸਾਲ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇੱਕ ਵਾਰ ਅਤੇ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਮੀਟਿੰਗ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਸਾਡੇ ਡਿਬੈਚਰ ਲਈ ਰਜਿਸਟਰਾਰ ਅਤੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਏਜੰਟ ਵੀ ਹਨ, ਸਹੀ ਰਿਕਾਰਡ ਅਤੇ ਡੇਟਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਡਿਬੈਚਰ ਧਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿਆਜ/ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਦਾ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ TAT ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸਵਾਲਾਂ ਅਤੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਨੁਬੰਧ A ਅਤੇ B ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ, ਤਿਮਾਹੀ ਦੌਰਾਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਸੇਬੀ (ਸੂਚੀ ਦੇਣ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਅਤੇ ਖੁਲਾਸੇ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ) ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨਜ਼, 2015 ਦੇ ਲਾਗੂ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਸਟਾਕ ਐਕਸਚੇਂਜ, ਭਾਵ BSE ਲਿਮਿਟੇਡ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਤਿਮਾਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਅੱਪਲੋਡ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ।

ਨਿਵੇਸ਼ਕ ਆਪਣੀਆਂ ਅਣਸੁਲਝੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ 15 ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ ਪਾਲਣਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ:

complianceofficer@aadharhousing.com 'ਤੇ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਨ।

**ਪਰਿਪੱਕ NCDs ਲਈ ਲਾਵਾਰਿਸ ਵਿਆਜ/ਮੁੜਨ ਦੀ ਰਕਮ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ:**

- ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ <https://aadharhousing.com/customer-relations/ahfl-policies-codes> 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਵੇਖੋ ਜਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵੇਰਵਿਆਂ 'ਤੇ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ:

ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਹਰਸ਼ਦਾ ਪਾਠਕ, ਕੰਪਨੀ ਸਕੱਤਰ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ ਅਧਿਕਾਰੀ

ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ: +91-22-4168 9000

ਈਮੇਲ: [complianceofficer@aadharhousing.com](mailto:complianceofficer@aadharhousing.com)

ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ ਲਈ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ, ਅਨੁਬੰਧ-ਏ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ।

## 2. ਸ਼ੇਅਰਧਾਰਕਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਵਾਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ:

- ਕੰਪਨੀ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਲੰਬੀ ਮਿਆਦ ਦੀ ਇਕੁਇਟੀ ਪੂੰਜੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਕੇ, ਕੰਪਨੀ ਤੇ ਆਪਣੇ ਸ਼ੇਅਰਧਾਰਕਾਂ ਦੇ ਭਰੋਸੇ ਦੀ ਕਦਰ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦੀ ਹੈ।
- ਅਸੀਂ ਸਵਾਲਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਨੇੜਿਓਂ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਜੋ ਸਾਡੇ ਸ਼ੇਅਰਧਾਰਕਾਂ ਤੋਂ ਕੋਈ ਹੋਵੇ। ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲਾਭਅੰਸ਼ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ ਦਾਅਵਾ, IEPF ਨੂੰ ਸ਼ੇਅਰਾਂ ਦਾ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ, ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਅਪਡੇਟ ਕਰਦੇ ਰਹਿੰਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ/ਟ੍ਰਾਂਸਮਿਸ਼ਨ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਅਤੇ ਸ਼ੇਅਰਧਾਰਕਾਂ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਰਜਿਸਟਰਾਰ ਅਤੇ ਸ਼ੇਅਰ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਏਜੰਟ ਵੀ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੇ ਹਨ ।
- ਨਿਵੇਸ਼ਕ ਆਪਣੇ ਅਣਸੁਲਝੇ ਸਵਾਲ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਾਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀਜਨਕ ਜਵਾਬ 30 ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ ਪਾਲਣਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: [complianceofficer@aadharhousing.com](mailto:complianceofficer@aadharhousing.com) ਜਾਂ ROC/MCA 'ਤੇ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਸ਼ੇਅਰਧਾਰਕਾਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ, ਅਨੁਬੰਧ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ – ਬੀ।

**ਅਨੁਬੰਧ - ਏ**

## ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਡਿਬੈਚਰ/ਐਨਸੀਡੀ ਧਾਰਕਾਂ ਅਤੇ ਐਫਡੀ ਧਾਰਕਾਂ:

ਸਿ. ਨੰ	ਨਿਜੀ ਤੌਰ ਤੇ ਰੱਖੇ ਗਏ ਡਿਬੈਚਰਾਂ/ਐਨਸੀਡੀ ਲਈ	ਆਈ.ਪੀ.ਓ-ਐਨ.ਸੀ.ਡੀ ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਡਿਬੈਚਰਾਂ ਲਈ
1	ਡਿਬੈਚਰ ਧਾਰਕ ਆਪਣੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਨ <a href="mailto:Aadhar_Treasury_All@aadharhousing.com">Aadhar_Treasury_All@aadharhousing.com</a>	ਡਿਬੈਚਰ ਧਾਰਕ ਆਪਣੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰਾਰ ਅਤੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਏਜੰਟ ਨੂੰ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਨ: <a href="mailto:einward.ris@kfintech.com">einward.ris@kfintech.com</a>
2	ਡਿਬੈਚਰ ਧਾਰਕ ਨੂੰ ਸਵਾਲ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 7 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।	ਡਿਬੈਚਰ ਧਾਰਕ ਨੂੰ ਸਵਾਲ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 7 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।



3	ਜੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਜਾਂ ਡਿਬੈਚਰ ਧਾਰਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ/ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹ/ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਕੱਤਰ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਨੁਪਾਲਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ <a href="mailto:complianceofficer@aadhahousing.com">complianceofficer@aadhahousing.com</a> ਤੇ ਈਮੇਲ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ।	ਜੇਕਰ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਜਾਂ ਅਨੁਪਾਲਕ ਦਾ ਹੱਲ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀਜਨਕ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਡਿਬੈਚਰ ਧਾਰਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ/ਹੱਲ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ/ਉਹ/ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਕੱਤਰ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਨੁਪਾਲਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ <a href="mailto:complianceofficer@aadhahousing.com">complianceofficer@aadhahousing.com</a> 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ।
	ਜੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀਜਨਕ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ, ਨਿਵੇਸ਼ਕ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ BSE ਜਾਂ SCORES (SEBI) ਨੂੰ ਆਪਣੀ <b>ਵੈੱਬਸਾਈਟ/ਪੋਰਟਲ: <a href="mailto:scores@sebi.org.in">scores@sebi.org.in</a></b> 'ਤੇ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।	
	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਉਪਰੋਕਤ ਸਾਰੇ ਵਿਕਲਪਾਂ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਜੇ ਨਿਵੇਸ਼ਕ/ਗਾਹਕ ਅਜੇ ਵੀ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ODR ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਹੱਲ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ODR ਪੋਰਟਲ ਦਾ ਲਿੰਕ <a href="https://smartodr.in/login">https://smartodr.in/login</a> ਹੈ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।	

ਕੰਪਨੀ ਡਿਬੈਚਰ ਧਾਰਕ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਵਾਲਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਡਿਬੈਚਰ ਧਾਰਕ ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਤਕਨੀਕੀ ਗਲਤੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਕੇਂਦਰੀ ਸੰਚਾਲਨ ਟੀਮ ਦੁਆਰਾ ਐਫਡੀ ਧਾਰਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਐੱਫ.ਡੀ ਧਾਰਕ ਆਪਣੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ [customercare@aadharhousing.com](mailto:customercare@aadharhousing.com) ਤੇ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਨ।

**ਸ਼ੇਅਰਧਾਰਕਾਂ/ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ**

ਸ਼ੇਅਰ ਧਾਰਕ ਆਪਣੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕੰਪਨੀ ਸਕੱਤਰ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ [einward.ris@kfintech.com](mailto:einward.ris@kfintech.com) 'ਤੇ [complianceofficer@aadharhousing.com](mailto:complianceofficer@aadharhousing.com) 'ਤੇ ਚਿੰਨ੍ਹਿਤ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸ਼ੇਅਰ ਧਾਰਕ ਨੂੰ ਸਵਾਲ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 7 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸ਼ੇਅਰ ਧਾਰਕ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਕਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਤਕਨੀਕੀ ਗਲਤੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਜੇ 7 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ	ਸ਼ੇਅਰ ਧਾਰਕ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ <a href="mailto:complianceofficer@aadharhousing.com">complianceofficer@aadharhousing.com</a> ਜਾਂ <a href="mailto:CEO@aadharhousing.com">CEO@aadharhousing.com</a> 'ਤੇ ਭੇਜੇਗਾ।
ਜੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਤਾਂ	ਸ਼ੇਅਰਧਾਰਕ, ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਾਰ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਮੰਤਰਾਲੇ ਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਮਾਮਲੇ <a href="mailto:roc.bangalore@mca.gov.in">roc.bangalore@mca.gov.in</a> ਵਿੱਚ

\*\*\*\*\*