

GRIEVANCE REDRESSAL POLICY

आधार हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड

तक्रारनिवारण धोरण

(मे २०२१ पासून लागू)

आवृत्ती - ३

## भाग १

### ग्राहक तक्रारनिवारण धोरण

#### परिचय

कंपनीसाठी नॅशनल हाऊसिंग बँकेने ("एनएचबी") हाऊसिंग फायनान्स कंपन्यांसाठी दिलेल्या निर्देशांनुसार ग्राहकांसाठी तक्रारनिवारण प्रक्रिया निश्चित करणे हा ह्या धोरणाचा हेतू 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/गारूहाणे वरच्या पातळीवर घेऊन जाण्यासाठीच्या पर्यायांची ग्राहकांना संपूर्णपणे जाणीव असणे.
- ग्राहकांना मिळालेल्या प्रतिसादाबद्दल जर ते पूर्णतः समाधानी नसतील, तर त्यांना पर्यायी उपाययोजनांविषयी असलेल्या त्यांच्या अधिकारांविषयी माहिती असायला हवी.
- ग्राहकांनी तक्रारी आणि गारूहाणी करण्याचे प्रसंग योग्य त्या सेवेच्या, डिलिव्हरीच्या आणि पुनरावलोकन यंत्रणेच्या माध्यमातून कमीतकमी करणे, आणि
- ग्राहकांच्या तक्रारींचे आणि गारूहाण्यांचे तत्परतेने निवारण करणे.

#### तक्रारनिवारण समिती

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

- क. चीफ ऑपरेटिंग ऑफिसर (सीओओ)
- ख. हेड ऑफ कलेक्शन
- ग. हेड ऑफ ऑपरेशन
- घ. हेड ऑफ रिस्क

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/ग्राहणाने नोंदवहीत नोंद करूनही तक्रार नोंदवली जाऊ शकते.
- ग्राहक त्यांची तक्रार [customercare@aadharhousing.com](mailto:customercare@aadharhousing.com) वर नोंदवू शकतील किंवा आमच्या **1800 3004 2020** या ग्राहकसेवा क्रमांकावर कॉल करू शकतील.

ग्राहकाला कामकाजाच्या ७ दिवसांच्या आत 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 ३**

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/ग्रिव्हान्स रिड्रेसल ऑफिसर यांना पत्र पाठवून किंवा ई-मेल पाठवून मुंबईतील कॉर्पोरेट कार्यालयात तक्रार/गारहाणे पुढील पातळीवर नेऊ शकेल. त्यासाठीचा पत्ता:

---

कस्टमर केअर ऑफिसर/ग्रिव्हान्स रिड्रेसल ऑफिसर  
आधार हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड  
कॉर्पोरेट कार्यालय क्र. ८०२, ८वा मजला,  
नटराज बाय रुस्तुमजी, पश्चिम द्रुतगती महामार्ग,  
अंधेरी (पूर्व), मुंबई- ४०००६९,  
महाराष्ट्र.  
ईमेल आयडी: [grievanceredressal.officer@aadharhousing.com](mailto:grievanceredressal.officer@aadharhousing.com)

तक्रार/गारहाणे प्राप्त झाल्यानंतर तिची शहानिशा करून ग्राहकाला ३० दिवसांच्या आत त्यावरील उत्तरासह प्रतिसाद दिला जाईल; कंपनीच्या कॉर्पोरेट कार्यालयात तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर आम्ही ग्राहकाला अंतिम प्रतिसाद पाठवू किंवा आम्हाला प्रतिसाद द्याला अधिक वेळ का हवा आहे हे स्पष्ट करू आणि ३० दिवसांच्या आत तपशीलवार उत्तर किंवा माहिती पाठविण्यासाठी पुरेपूर प्रयत्न करू.

### **टप्पा ३**

तक्रारनिवारण चमूले दिलेल्या उत्तराने अजूनही ग्राहकाचे समाधान झालेले नसेल, तर ३० दिवसांनंतर ग्राहक नॅशनल हाऊसिंग बँक ह्या गृहकर्जे देणार्या कंपन्यांचे नियामक प्राधिकरण असलेल्या बँकेशी खालील पत्त्यावर संपर्क साधू शकतील:

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

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

ऑफलाईन तक्रार करण्यासाठीचे फॉर्मेट ह्या लिंकवर उपलब्ध आहे: <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393Physical-Mode.pdf>  
उपरोक्त तपशील कंपनी तिच्या कार्यालयांमध्ये/शाखांमध्ये व संकेतस्थळावर स्पष्टपणे प्रदर्शित करील.

### **विमाग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण**

विमाव्यवसाय करण्यासाठी कंपनीने आयआरडीएआयकडे कॉर्पोरेट एजंट (कंपोजिट) 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:

### **टप्पा १**

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

ग्राहकाला कामकाजाच्या ७ दिवसांच्या आत 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/ग्रिव्हान्स रिड्रेसल ऑफिसर यांना पत्र पाठवून किंवा ई-मेल पाठवून मुंबईतील कॉर्पोरेट कार्यालयात तक्रार/गारहाणे पुढील पातळीवर नेऊ शकेल. त्यासाठीचा पत्ता:

कस्टमर केअर ऑफिसर/ग्रिव्हान्स रिड्रेसल ऑफिसर  
आधार हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड  
कॉर्पोरेट कार्यालय क्र. ८०२, ८वा मजला,  
नटराज बाय रुस्तुमजी, पश्चिम द्रुतगती महामार्ग,  
अंधेरी (पूर्व), मुंबई- ४०००६९,  
महाराष्ट्र.  
ईमेल आयडी: [grievanceredressal.officer@aadharhousing.com](mailto:grievanceredressal.officer@aadharhousing.com)

ग्राहकाला कामकाजाच्या १४ दिवसांच्या आत तक्रारीच्या उत्तरासह प्रतिसाद दिला जाईल.

### **टप्पा ३**

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

- <https://igms.irda.gov.in/> वर लॉगिन करून आयजीएमएसच्या माध्यमातून वरच्या पातळीवर तक्रार करू शकेल.
- किंवा टोल फ्री क्रमांक १५५२५५ किंवा १८०० ४२५४ ७३२ वर कॉल करू शकेल.
- किंवा [complaints@irdai.gov.in](mailto:complaints@irdai.gov.in) वर ईमेल पाठवू शकेल.
- किंवा भारतीय विमा नियामक आणि विकास प्राधिकरण (आयआरडीएआय) यांना, सव्हे क्र. ११५/१, ४था मजला, फायनान्शिअल डिस्ट्रिक्ट, नानकरामगुडा, गाचिबावली, हैद्राबाद ५०००३२.

- काही क्वचित प्रसंगी जर वरील ठिकाणांहून मिळलेल्या उत्तराने ग्राहकाचे समाधान झाले नसेल, तर त्याला/तिला विमा लोकपालांकडे जाण्यास सांगण्यात येईल.

## भाग २

### गुंतवणूकदारांसाठी तक्रारनिवारण यंत्रणा

#### **गुंतवणूकदारांशी, म्हणजेच कर्जरोखेधारकांशी (अपरिवर्तनीय कर्जरोखे) 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 अँड रिलेशनशिप कंपनी 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 कारवाईचे 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 काम 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.

या स्टेकहोल्डर्स अँड रिलेशनशिप कमिटीच्या सभासदांमध्ये किमान ३ बिगर कार्यकारी संचालकांचा समावेश असेल, ज्यातील किमान एक स्वतंत्र संचालक असले पाहिजेत.

यासाठीची गणसंख्या २ संचालक असेल, ज्यापैकी १ स्वतंत्र संचालक असले पाहिजेत आणि जेव्हा आणि जसे आवश्यक असेल त्यानुसार सभा बोलावण्यात येतील.

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/गारहाण्यांचे तपशील कंपनी संचालक मंडळाच्या बैठकीत सादर करते. तिमाहीमध्ये प्राप्त झालेल्या आणि निवारण केलेल्या सर्व तक्रारींचे/गारहाण्यांचे तपशील कंपनी स्टॉक एक्सचेंजकडे म्हणजे बीएसई लिमिटेडकडे आणि स्कोअर्सकडे (सेबी), सेबी (लिस्टिंग ऑब्लिगेशन्स अँड डिस्कलोजर रिक्वायरमेंट्स) रेग्युलेशन्स, २०१५ मधील लागू असलेल्या तरतुदीनुसार अपलोड करते.

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

गुंतवणूकदारांसाठी सुधारित तक्रारनिवारण यंत्रणा परिशिष्ट अ प्रमाणे आहे.

### क. भागधारकांशी संबंधित शंकांचे आणि तक्रारींचे निवारण:

- कंपनीच्या भागधारकांनी कंपनीच्या वाढीसाठी दीर्घकालीन समभाग भांडवल पुरवून तिच्यावर ठेवलेल्या विश्वासाची जाण आहे आणि त्याची ती पोचपावती देते.
- 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.
- गुंतवणूकदार त्यांच्या निवारण न झालेल्या तक्रारी ३० दिवसांनंतर कंप्लायन्स ऑफिसरकडे complianceofficer@aadharhousing.com या ईमेल आयडीवर किंवा ROC/MCA कडे पाठवू शकतात.
- भागधारकांसाठी तक्रारनिवारण यंत्रणा जोडपत्र ब नुसार आहे.

**जोडपत्र - अ**

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

अ.क्र.	खाजगीपणे दिलेल्या कर्जरोख्यांसाठी/अपरिवर्तनीय कर्जरोख्यांसाठी	आयपीओ अंतर्गत दिलेल्या कर्जरोख्यांसाठी - एनसीडीज
--------	---	--



1	कर्जरोखेधारक त्यांच्या शंका किंवा तक्रारी कंपनीला treasury@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 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.
	तक्रारीचे निवारण जर ३० दिवसांच्या आत झाले नाही, तर गुंतवणूकदार अशा तक्रारी बीएसई किंवा स्कोअर्स (सेबी) यांच्याकडे त्यांच्या scores@sebi.org.in या संकेतस्थळावर/पोर्टलवर पाठवू शकतील.	

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

मुदतठेवीधारकांच्या गारहाण्यांचे निवारण करण्याच्या प्रक्रियेवर रिटेल लायबिलिटी/एफडी टीम आणि सेंट्रल ऑपरेशन्स टीम यांच्याकडून देखरेख ठेवली जाईल. मुदतठेवीधारक 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 customercare@aadharhousing.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. भागधारकांशी संबंधित शंकांचे निरसन, त्यात भागधारकाकडून काही कायदेशीर किंवा तांत्रिक चूक झालेली नसेल तर, त्या प्राप्त झाल्यापासून १५ दिवसांच्या आत करण्यासाठी कटिबद्ध आहे.

जर शंकेचे किंवा तक्रारीचे निवारण १५ दिवसांच्या आत झाले नाही तर	भागधारक अशी शंका किंवा तक्रार एमडी किंवा सीईओ यांच्या नावेने कंपनीकडे complianceofficer@aadharhousing.com किंवा CEO@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.

\*\*\*\*\*