आधार हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड

शिकायत निवारण नीति

(संशोधन 7 अगस्त 2024 से प्रभावी)

(संस्करण- VII)

भाग I

ग्राहक शिकायत निवारण नीति

परिचय

नीति का उद्देश्य समय-समय पर संशोधित हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों के लिए भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") मास्टर दिशानिर्देश, 2021 के अनुसार कंपनी के लिए ग्राहक शिकायत निवारण प्रक्रिया को परिभाषित करना है।

नीति का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि:

- सभी शिकायतों का कुशलतापूर्वक और निष्पक्ष रूप से समाधान किया जाता है।
- ग्राहक द्वारा की गई शिकायतों पर शिष्टाचार से और समय पर कार्रवाई की जाती है।
- ग्राहक संस्था के भीतर अपनी शिकायतों को आगे बढ़ाने के तरीकों से पूरी तरह अवगत हैं।
- ग्राहक को वैकल्पिक उपायों के अपने अधिकारों के बारे में पता होना चाहिए, यदि वे प्रतिक्रिया से पूरी तरह संतुष्ट नहीं हैं।
- उचित सेवा, डिलिवरी और समीक्षा तंत्र के माध्यम से ग्राहकों की शिकायतों के मामलों को कम करना और
- ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित निवारण करना।

शिकायत निवारण समिति

एएचएफएल ने निम्नलिखित सदस्यों को मिलाकर एक ग्राहक शिकायत निवारण समिति बनाने का प्रस्ताव किया है:

क. मुख्य व्यवसाय अधिकारी (सीबीओ)

ख. मुख्य जोखिम अधिकारी (सीआरओ)

ग. मुख्य ऋण एवं परिचालन अधिकारी (सीसीओओ)

घ. मुख्य संग्रहण एवं वसूली अधिकारी (सीसीआरओ)

शिकायत निवारण अधिकारी को इस बैठक में भाग लेने और बैठक में शिकायतों का विवरण प्रदान करने के लिए आमंत्रित किया जाएगा।

कोरम में 3 सदस्य होंगे, समिति किसी भी अन्य कार्यात्मक प्रमुख को बैठक में भाग लेने और आवश्यकता पड़ने पर होने वाली बैठक में आमंत्रित कर सकती है।

समिति के निम्नलिखित कार्य हैं:

- प्राप्त शिकायतों की स्थिति और विभिन्न शिकायतों पर की गई कार्रवाई की नियमित रूप से समीक्षा करना।
- त्रैमासिक आधार पर प्राप्त ग्राहक शिकायतों के प्रकार का मूल्यांकन करना और प्रक्रिया के सरलीकरण/सुव्यवस्थित करने आदि के साथ ऐसी शिकायतों को कम करने की दिशा में कार्य करना।
- समीक्षा करना कि सभी नियामक अनुपालनों का पालन किया जाता है और उन्हें लागू किया जाता है,
- शिकायतों का समापन करने के लिए टीएटी (प्रतिवर्तन समय)/समयसीमा और इसे और बेहतर कैसे बनाया जा सकता है, की समीक्षा करना।
- अनिर्णित शिकायतों की समीक्षा करना और जहां आवश्यक हो वहां हस्तक्षेप करना।

शिकायत निवारण तंत्र

आधार हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (एएचएफएल) नियामक मानदंडों, बोर्ड/शीर्ष प्रबंधन द्वारा अनुमोदित नीतियों, प्रक्रियाओं और कार्यप्रणालियों की संरचना के भीतर गुणवत्तापूर्ण सेवाएं प्रदान करने और ग्राहक को संतुष्ट करने का प्रयास करता है।

एएचएफएल विकेंद्रीकृत तरीके से शिकायत निवारण का संचालन करता है, ग्राहक देश भर में शाखा नेटवर्क से संपर्क कर सकते हैं, वे ग्राहक सेवा आईडी और ग्राहक सेवा नंबर पर लिख सकते हैं और कॉल कर सकते हैं। इस तरह ग्राहक संस्था के कर्मचारियों तक आसानी से पहुँच सकते हैं।

शिकायत निवारण प्रक्रिया का प्रकाशन

कंपनी अपने ग्राहकों को सूचित करेगी, कि शिकायतों को निष्पक्ष और शीघ्रता से निपटाने के लिए कंपनी की प्रक्रिया का विवरण कहां से प्राप्त करें। व्यथित उधारकर्ता द्वारा शिकायत दर्ज कराने के संबंध में कंपनी अपने सभी कार्यालयों/शाखाओं और अपनी वेबसाइट पर शिकायत निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आईडी और अन्य संपर्क विवरण, जिस पर शिकायत दर्ज की जा सकती है, समस्या के समाधान के लिए प्रतिवर्तन समय, वृद्धि के लिए मैट्रिक्स आदि) को स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करेगा।

शिकायत निवारण प्रक्रिया

चरण I

- अपनी शिकायतों के निवारण के लिए, ग्राहक अपनी शिकायत, शाखा के शाखा प्रबंधक के पास लिखित रूप में दर्ज करा सकते हैं
- शाखा द्वारा अनुरक्षित शिकायत रजिस्टर में शिकायत की प्रविष्टि करके भी शिकायत दर्ज की जा सकती है।
- ग्राहक अपनी शिकायत customercare@aadharhousing.com पर दर्ज करा सकते हैं या हमारे ग्राहक सेवा नंबर **1800 3004 2020** पर कॉल कर सकते हैं।

ग्राहक को एक सप्ताह के भीतर स्पष्टीकरण के साथ जवाब दिया जाएगा।

ग्राहक की शिकायत पर प्रतिक्रिया/प्राप्ति-सूचना में उस अधिकारी का नाम और पद शामिल होगा, जो शिकायत का समाधान करेगा। यदि कंपनी के नामित टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन पर शिकायत की जाती है, तो ग्राहक को शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित अवधि के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।

चरण II

यदि ग्राहक को एक सप्ताह की उपरोक्त समय-सीमा के भीतर कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या वह शाखा द्वारा दी गई प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो 7 दिनों के बाद ग्राहक बेंगलुरु स्थित पंजीकृत कार्यालय में,या तो एएचएफएल के ग्राहक सेवा अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी को संबोधित पत्र के माध्यम से या यहां भेजे जाने वाले ईमेल के माध्यम से, अपनी शिकायत भेज सकता है:

ग्राहक सेवा अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी
आधार हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड
पंजीकृत कार्यालय- दूसरी मंजिल, नंबर 3, जेवीटी टावर्स, 8वीं ए मेन, रोड, संपांगी रामा नगर, हडसन सर्कल, बेंगलुरु, कर्नाटक- 560027
ईमेल आईडी: grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

मामले की जांच करने के बाद, कंपनी ग्राहक को अपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगी या बताएगी कि हमें जवाब देने के लिए अधिक समय क्यों चाहिए और शिकायत प्राप्त होने के छह सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी और उसे सूचित किया जाना चाहिए कि यदि वह अभी भी संतुष्ट नहीं है तो अपनी शिकायत को आगे कैसे ले जाए।

<u>चरण III</u>

यदि शिकायतकर्ता को एक महीने की अवधि के भीतर कंपनी से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या वह प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो शिकायतकर्ता अपनी शिकायतें एनएचबी की वेबसाइट पर ऑनलाइन या एनएचबी, नई दिल्ली को पोस्ट के माध्यम से दर्ज करके राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण कक्ष से संपर्क कर सकता है, जिसका विवरण नीचे दिया गया है-

नेशनल हाउसिंग बैंक
पर्यवेक्षण विभाग
(शिकायत निवारण प्रकोष्ठ)
चौथी मंजिल, कोर 5-ए, इंडिया हैबिटेट सेंटर
लोधी रोड, नई दिल्ली – 110003

www.nhb.org.in

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

ऑफलाइन शिकायत करने का प्रारूप इस लिंक पर उपलब्ध है http://www.nhb.org.in/ Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80% 93Physical-Mode.pdf

उपरोक्त विवरण कंपनी के सभी कार्यालयों/शाखाओं और कंपनी की वेबसाइट पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित किया जाएगा।

<u>बीमा ग्राहकों का शिकायत निवारण</u>

कंपनी बीमा व्यवसाय के अनुरोध के लिए आईआरडीएआई के साथ कॉर्पोरेट एजेंट (समग्र) का पंजीकरण रखती है। यह बीमा से संबंधित शिकायतों के निवारण के संबंध में आईआरडीएआई विनियमों का पालन सुनिश्चित करेगा।

कंपनी द्वारा बेचे गए बीमा उत्पादों से संबंधित शिकायतों को स्वीकार किया जाएगा और एएचएफएल, संबंधित बीमा कंपनी (कंपनियों) के माध्यम से ऐसी शिकायत प्राप्त होने के 14 दिनों के भीतर निवारण की सुविधा प्रदान करेगा।

बीमा ग्राहक को उनकी शिकायतों के पंजीकरण और समाधान के लिए नीचे दिए गए चरणों का पालन करने की सलाह दी जाती है।

चरण I

- अपनी बीमा शिकायतों के निवारण के लिए, ग्राहक अपनी शिकायत शाखा के शाखा प्रबंधक के पास लिखित रूप में दर्ज करा सकते हैं।
- ग्राहक अपनी शिकायत customercare@aadharhousing.com पर भी दर्ज करा सकते हैं या अपनी बीमा पॉलिसी संख्या का उल्लेख करके हमारे ग्राहक सेवा नंबर **1800 3004 2020** पर कॉल कर सकते हैं।

ग्राहक को एक सप्ताह के भीतर स्पष्टीकरण के साथ जवाब दिया जाएगा।

चरण II

यदि ग्राहक को एक सप्ताह की उपरोक्त समय-सीमा के भीतर कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या वह शाखा द्वारा दी गई प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो 7 दिनों के बाद ग्राहक बेंगलुरु स्थित पंजीकृत कार्यालय में,या तो एएचएफएल के ग्राहक सेवा अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी को संबोधित पत्र के माध्यम से या यहां भेजे जाने वाले ईमेल के माध्यम से, अपनी शिकायत भेज सकता है:

ग्राहक सेवा अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी
आधार हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड

पंजीकृत कार्यालय- दूसरी मंजिल, नंबर 3, जेवीटी टावर्स, 8वीं ए मेन, रोड, संपांगी रामा नगर, हडसन सर्कल, बेंगलुरु, कर्नाटक- 560027

ईमेल आईडी: grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

ग्राहक को शिकायत के समाधान के साथ 14 कार्य दिवसों की अवधि के भीतर जवाब दिया जाएगा।

चरण III

यदि शिकायत का समाधान नहीं होता है या ग्राहक बीमाकर्ता/एएचएफएल द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह किसी भी समय:

- लॉग इन करके बीमा भरोसा सिस्टम के माध्यम से ऑनलाइन शिकायत आगे बढ़ा सकता है - https://bimabharosa.irdai.gov.in/
- या टोल फ्री नंबर **155255** या **1800 4254 732** पर कॉल कर सकता है।
- या complaints@irdai.gov पर ई-मेल कर सकता है।
- या भारतीय बीमा नियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीआई), सर्वे संख्या 115/1, चौथी मंजिल, वित्तीय जिला, नानकरंगुडा, गाचीबोवली, हैदराबाद - 500032 को लिख सकता है।
- कुछ मामलों में, यदि ग्राहक उपरोक्त द्वारा प्रदान किए गए समाधान से खुश नहीं है, तो उसे बीमा लोकपाल के लिए निर्देशित किया जा सकता है।

भाग II

निवेशक और गैर-ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र

1. निवेशकों अर्थात गैर-परिवर्तनीय डिबेंचर (एनसीडी) धारकों, सावधि जमा (एफडी) धारकों से संबंधित प्रश्नों और शिकायतों का निवारण:

कंपनी, एएचएफएल अपने डिबेंचर धारक या सावधि जमा धारकों द्वारा उठाए गए किसी भी प्रश्न या शिकायत के त्वरित प्रतिक्रिया और समाधान के लिए प्रतिबद्ध है। इसके अलावा, ऐसे प्रश्नों या शिकायतों के निवारण के लिए मजबूत तंत्र को मजबूत करने के लिए, हमारे पास कंपनी अधिनियम, 2013 और सेबी (एलओडीआर) और अन्य लागू वैधानिक प्रावधानों के 178 (5) के प्रावधानों के अनुसार गठित हितधारक संबंध समिति नामक एक अलग समिति है। समिति का कार्यक्षेत्र/भूमिका इस प्रकार है:

- निवेशकों से प्राप्त शिकायतों की स्थिति और विभिन्न शिकायतों पर की गई कार्रवाई रिपोर्ट की नियमित समीक्षा करना।
- त्रैमासिक आधार पर प्राप्त निवेशकों की शिकायतों के प्रकार का मूल्यांकन करना और प्रक्रिया के सरलीकरण/सुव्यवस्थीकरण के साथ ऐसी शिकायतों को कम करने की दिशा में कार्य करना।
- सुनिश्चित करना कि सभी नियामक अनुपालनों का पालन किया जाता है और उन्हें लागू किया जाता है।
- सुनिश्चित करना कि शिकायतों का समापन करने के लिए प्रतिवर्तन समय /समयसीमा का पालन किया जाता है।
- अनिर्णित शिकायतों की समीक्षा करना और ऐसे मामलों पर उनकी सलाह/सुधार कार्रवाई की पेशकश करना।

हितधारक संबंध समिति के सदस्यों में न्यूनतम 3 निदेशक होंगे, जिनमें से कम से कम एक स्वतंत्र निदेशक होगा और अध्यक्ष एक गैर-कार्यकारी निदेशक होगा।

कोरम किन्हीं दो निदेशकों का होगा। समिति वर्ष में कम-से-कम एक बार और आवश्यकता पड़ने पर बैठक करती है।

हमारे पास हमारे डिबेंचर के लिए उचित रिकॉर्ड और डेटा सुनिश्चित करने और बनाए रखने के लिए, डिबेंचर धारकों को ब्याज/ पुनर्भुगतान का समय पर भुगतान और एक टीएटी के भीतर उनके प्रश्नों और समस्याओं को हल करने के लिए रजिस्ट्रार और ट्रांसफर एजेंट भी हैं, जैसा कि अनुलग्नक ए और बी में दिया गया है।

कंपनी तिमाही के दौरान प्राप्त और हल की गई सभी शिकायतों का विवरण निदेशक मंडल की बैठक में प्रस्तुत करती है। कंपनी सेबी (लिस्टिंग दायित्व और प्रकटीकरण आवश्यकताएँ) विनियम, 2015 के लागू प्रावधानों के अनुसार स्टॉक एक्सचेंज, यानी बीएसई/एनएसई लिमिटेड को प्राप्त और हल की गई त्रैमासिक शिकायतों का विवरण भी अपलोड करती है।

निवेशक अपनी अनिर्णित शिकायतों को 15 दिनों के बाद अनुपालन अधिकारी को ईमेल आईडी : Complianceofficer@aadharhousing.com पर भेज सकते हैं।

परिपक्व एनसीडी के लिए दावा न किए गए ब्याज/मोचन राशि से संबंधित दावों के लिए:

- कृपया कंपनी की वेबसाइट https://aadarhousing.com/customer-relations/ahfl-policies-codes पर उपलब्ध पॉलिसी देखें या नीचे दिए गए विवरण पर नोडल अधिकारी से संपर्क करें:

सुश्री हर्षदा पाठक, कंपनी सचिव एवं अनुपालन अधिकारी
दूरभाष. नंबर: +91-22-4168 9000
ईमेल: Complianceofficer@aadarhousing.com

निवेशकों के लिए संशोधित शिकायत निवारण तंत्र अनुलग्नक-ए के अनुसार है।

<u>2. शेयरधारकों से संबंधित प्रश्नों और शिकायतों का निवारण:</u>

a. कंपनी के विकास में तेजी लाने के लिए लंबी अवधि की इक्विटी पूंजी प्रदान करके कंपनी हमेशा अपने शेयरधारकों द्वारा कंपनी पर दिखाए गए विश्वास की सराहना और आभारोक्ति करती है।

b. हम अपने शेयरधारकों से पूछताछ/शिकायतों, यदि कोई हों, की बारीकी से निगरानी करते हैं। हम उनसे संबंधित विभिन्न सूचनाओं, जैसे लाभांश का भुगतान और दावा, आईईपीएफ को शेयरों का हस्तांतरण, यदि कोई हो, आदि के बारे में उन्हें सूचित और अपडेट करते रहते हैं। हमने ट्रांसफर / ट्रांसमिशन और अन्य संबंधित गतिविधियों और शेयरधारकों के रिकॉर्ड को संभालने के लिए रजिस्ट्रार और शेयर ट्रांसफर एजेंट भी नियुक्त किया है।

c. निवेशक अपने अनसुलझे प्रश्नों/शिकायतों या अपनी शिकायतों के किसी असंतोषजनक उत्तर को 30 दिनों के बाद अनुपालन अधिकारी को ईमेल आईडी: Complianceofficer@aadarhousing.com या ROC/MCA पर भेज सकते हैं।

d. शेयरधारकों के लिए शिकायत निवारण तंत्र अनुलग्नक-बी के अनुसार है।

3. ग्राहकेतर व्यक्तियों से संबंधित प्रश्नों और शिकायतों का निवारण:

क. ग्राहकेतर व्यक्ति उन व्यक्तियों/संस्थाओं को कहा जाता है, जो कर्मचारियों और शाखा कार्यालयों की संपत्तियों के पट्टेदारों को छोड़कर, कंपनी द्वारा प्राप्त किसी भी प्रकार की सेवाओं के लिए सीधे कंपनी के पास केवल सूचीबद्ध/संबद्ध हैं/एजेंट के रूप में कार्य करते हैं।

ख. ग्राहकेतर व्यक्ति अपना प्रश्न या शिकायत कंपनी को customercare@aadarhousing.com पर ईमेल के माध्यम से भेज सकते हैं।

ग. समस्या के समाधान के लिए ग्राहकेतर व्यक्तियों को प्रश्न या शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 7 दिनों की अवधि के भीतर जवाब दिया जाएगा।

घ. यदि प्रश्न या शिकायत का समाधान 15 दिनों के भीतर नहीं होता है या ग्राहकेतर व्यक्ति प्रदान किए गए उत्तर/समाधान से असंतुष्ट हैं, तो वह grievanceredressal.officer@aadharhousing.com ईमेल पते पर कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी को ईमेल भेज सकता है।

अनुलग्नक - ए

डिबेंचर/एनसीडी धारकों और एफडी धारकों जैसे निवेशकों के लिए शिकायत निवारण तंत्र:

क्रम सं	निजी तौर पर रखे गए डिबेंचर/एनसीडी के लिए	आईपीओ-एनसीडी के तहत जारी डिबेंचर के लिए
1	डिबेंचर धारक कंपनी को इस ईमेल के माध्यम से अपना प्रश्न या शिकायत भेज सकते हैं Aadhar_Treasury_All@aadharhousing.com	डिबेंचर धारक अपना प्रश्न या शिकायत ईमेल के माध्यम से रजिस्ट्रार और ट्रांसफर एजेंट को यहां भेज सकते हैं: einward.ris@kfintech.com
2	डिबेंचर धारक को इस मुद्दे को हल करने के लिए प्रश्न या शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 7 दिनों की अवधि के भीतर जवाब दिया जाएगा।	डिबेंचर धारक को इस मुद्दे को हल करने के लिए प्रश्न या शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 7 दिनों की अवधि के भीतर जवाब दिया जाएगा।
3	यदि 15 दिनों के भीतर प्रश्न या शिकायत का समाधान नहीं होता है या डिबेंचर धारक प्रदान किए गए जवाब/समाधान से असंतुष्ट है, तो वह कंपनी के कंपनी सचिव और अनुपालन अधिकारी को complianceofficer@aadharhousing.com पर ईमेल भेज सकता है।	यदि 15 दिनों के भीतर प्रश्न या अनुपालन का समाधान नहीं होता है या असंतोषजनक होता है या डिबेंचर धारक प्रदान किए गए उत्तर/समाधान से असंतुष्ट होता है, तो वह कंपनी सचिव और कंपनी के अनुपालन अधिकारी को Complianceofficer@aadarhousing.com पर ईमेल भेज सकता है
	यदि 30 दिनों के भीतर शिकायतों का समाधान नहीं किया जाता/निवेशकों के लिए असंतोषजनक है, तो, निवेशक बीएसई या स्कोर्स (सेबी) के लिए उनकी **वेबसाइट/पोर्टल : Scores@sebi.org.in** पर ऐसी शिकायत कर सकता है	
	शिकायत के समाधान के लिए उपरोक्त सभी विकल्पों का उपयोग करने के बाद, यदि निवेशक/ग्राहक अभी भी परिणाम से संतुष्ट नहीं है, तो वह ओडीआर पोर्टल के माध्यम से विवाद समाधान शुरू कर सकता है। ओडीआर पोर्टल का लिंक https://smartodr.in/login है और यह कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध है।	

कंपनी डिबेंचर धारक से संबंधित प्रश्नों को शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों की अवधि के भीतर हल करने के लिए प्रतिबद्ध है, जब तक कि डिबेंचर धारक की ओर से कोई कानूनी या तकनीकी त्रुटि ना हो।

एफडी धारकों की शिकायत के निवारण की प्रक्रिया की निगरानी केंद्रीय संचालन दल द्वारा की जाएगी। एफडी धारक अपने प्रश्न या शिकायत ईमेल के माध्यम से कंपनी को customercare@aadharhousing.com पर भेज सकते हैं।

<u>अनुलग्नक - बी</u>

<u>शेयरधारकों/निवेशकों से संबंधित शिकायत निवारण तंत्र :</u>

शेयरधारक अपना प्रश्न या शिकायत कंपनी के कंपनी सचिव और अनुपालन अधिकारी को einward.ris@kfintech.com पर भेज सकते हैं, जिसकी एक प्रति Complianceofficer@aadarhousing.com पर मार्क की गई हो। जब तक शेयरधारक की ओर से कोई कानूनी या तकनीकी त्रुटि ना हो, समस्या के समाधान के लिए शेयरधारक को प्रश्न या शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 7 दिनों की अवधि के भीतर जवाब दिया जाएगा।

यदि 7 दिनों के भीतर प्रश्न या शिकायत का समाधान नहीं होता है।	शेयरधारक प्रश्न या शिकायत Complianceofficer@aadarhousing.com पर भेजें।
यदि 30 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है, तो।	शेयरधारक, कंपनी रजिस्ट्रार, कॉर्पोरेट मामलों के मंत्रालय को roc.bangalore@mca.gov.in पर शिकायत भेज सकते हैं।

****