

GRIEVANCE REDRESSAL POLICY

आधार हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड

शिकायत निवारण नीति

(अगस्त, 2022 से प्रभावी)

(संस्करण- IV)

## भाग I

### ग्राहक शिकायत निवारण नीति

#### परिचय

नीति का उद्देश्य हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों के लिए भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") मास्टर सर्कुलर 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 संगठन 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 परिचालन अधिकारी (सीओओ)
- ख. मुख्य संग्रह अधिकारी
- ग. मुख्य संचालन अधिकारी
- घ. मुख्य जोखिम अधिकारी

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 (एचएफएल) 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।

एचएफएल 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 संगठन 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 ।**

- 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](mailto:customercare@aadharhousing.com) पर दर्ज करा सकते हैं या हमारे ग्राहक सेवा नंबर 1800 3004 2020 पर कॉल कर सकते हैं।

ग्राहक को 7 कार्य दिवसों की अवधि के भीतर 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 उपरोक्त समय सीमा के भीतर कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है या शाखा द्वारा दिए गए उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक 7 दिनों के बाद मुंबई में कॉर्पोरेट कार्यालय में शिकायत को एएचएफएल के ग्राहक सेवा अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी को संबोधित कर पत्र के माध्यम से आगे बढ़ा सकता है। या यहां ईमेल के माध्यम से भेज सकता है:

ग्राहक सेवा अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी

आधार हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड

802, 8वीं मंजिल नटराज बाय रुस्तमजी,

वेस्टर्न एक्सप्रेस हाईवे और सर एम.वी. रोड जंक्शन,

अंधेरी (पूर्व), मुंबई 400 069

महाराष्ट्र.

ईमेल आईडी: [grievanceredressal.officer@aadharhousing.com](mailto:grievanceredressal.officer@aadharhousing.com)

---

ग्राहक को शिकायत के समाधान के साथ 30 कार्य दिवसों की अवधि के भीतर जवाब दिया जाएगा, प्राप्त शिकायत की जांच करने के बाद, हम ग्राहक को एक अंतिम प्रतिक्रिया भेजेंगे या समझाएंगे कि हमें जवाब देने के लिए और समय क्यों चाहिए और कंपनी के कॉर्पोरेट कार्यालय में शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों की अवधि के भीतर विस्तृत जवाब या सूचना भेजने का प्रयास करेंगे।

## **चरण III**

यदि ग्राहक अभी भी हमारी शिकायत निवारण टीम द्वारा प्रदान किए गए समाधान से आश्वस्त नहीं है, तो 30 दिनों के बाद ग्राहक नीचे दिए गए पते पर आवास वित्त (हाउसिंग फाइनेंस) कंपनियों के नियामक प्राधिकरण - नेशनल हाउसिंग बैंक से संपर्क कर सकता है:

नेशनल हाउसिंग बैंक

पर्यवेक्षण विभाग

(शिकायत निवारण प्रकोष्ठ)

चौथी मंजिल, कोर 5-ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर

लोधी रोड, नई दिल्ली - 110003

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

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

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%9393Physical-Mode.pdf](http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393Physical-Mode.pdf)

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

### **बीमा ग्राहकों का शिकायत निवारण**

कंपनी बीमा व्यवसाय के अनुरोध के लिए आईआरडीआई के साथ कॉर्पोरेट एजेंट (समग्र) का पंजीकरण रखती है। यह बीमा से संबंधित शिकायतों के निवारण के संबंध में आईआरडीआई 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](mailto: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 7 कार्य दिवसों की अवधि के भीतर जवाब दिया जाएगा।

#### **चरण II**

---

यदि ग्राहक को उपरोक्त समय सीमा के भीतर कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है या शाखा द्वारा दिए गए उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक 7 दिनों के बाद मुंबई में कॉर्पोरेट कार्यालय में एएचएफएल के ग्राहक सेवा अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी को संबोधित कर पत्र के माध्यम से शिकायत आगे बढ़ा सकता है या ईमेल के माध्यम से यहां भेज सकता है:

ग्राहक सेवा अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी

आधार हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड

802, 8वीं मंजिल नटराज बाय रुस्तमजी,

वेस्टर्न एक्सप्रेस हाईवे और सर एम.वी. रोड जंक्शन,  
अंधेरी (पूर्व), मुंबई 400 069  
महाराष्ट्र

ईमेल आईडी: [grievanceredressal.officer@aadharhousing.com](mailto: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 आईजीएमएस के माध्यम से ऑनलाइन शिकायत को आगे बढ़ा सकता है- <https://igms.irda.gov.in/>
- या टोल फ्री नंबर 155255 या 1800 4254 732 पर कॉल कर सकता है।
- या [complaints@irdai.gov](mailto: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 शिकायत निवारण तंत्र

#### निवेशकों अर्थात सावधि जमा (एफडी) धारकों के डिबेंचर (एनसीडी) धारक से संबंधित प्रश्नों और शिकायतों का निवारण:

कंपनी, एचएफएल अपने डिबेंचर धारक या सावधि जमा धारकों द्वारा उठाए गए किसी भी प्रश्न या शिकायत की त्वरित प्रतिक्रिया और समाधान के लिए प्रतिबद्ध है। इसके अलावा, इस तरह के प्रश्नों या शिकायतों के निवारण के लिए मजबूत तंत्र को सुदृढ़ करने के लिए, हमारे पास कंपनी अधिनियम, 2013 के 178(5) के प्रावधानों और सेबी (एलओडीआर) और अन्य लागू वैधानिक के प्रावधानों के अनुसार गठित, हितधारक और 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 की नियमित रूप से 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।

हितधारकों और संबंध समिति के सदस्यों में कम से कम 3 निदेशक शामिल हैं, जिनमें से कम से कम एक स्वतंत्र निदेशक होगा।

कोरम में 2 निदेशक होंगे, जिनमें से 1 स्वतंत्र निदेशक होंगे और बैठक जब आवश्यक हो, आयोजित की जाएगी।

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 के समक्ष उनकी बैठक में प्रस्तुत करती है। कंपनी सेबी (लिस्टिंग ऑब्लिंगेशन एंड डिस्क्लोजर रिक्वायरमेंट्स) रेगुलेशन, 2015 के लागू प्रावधानों के अनुसार स्टॉक एक्सचेंज, यानी बीएसई लिमिटेड और स्कोर्स (सेबी) को प्राप्त और हल की गई तिमाही शिकायतों का विवरण भी अपलोड करती है।

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

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

#### क. शेयरधारकों से संबंधित प्रश्नों और शिकायतों का निवारण:

- 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।

- 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।
  - निवेशक अपनी अनिर्णित शिकायतें 30 दिनों के बाद अनुपालन अधिकारी को ईमेल आईडी: Complianceofficer@aadharhousing.com या आरओसी/एमसीए पर भेज सकते हैं।
  - शेयरधारकों के लिए शिकायत निवारण तंत्र अनुलग्नक-बी के अनुसार 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 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 30 दिनों के भीतर शिकायतों का समाधान नहीं किया जाता है, तो निवेशक ऐसी शिकायत बीएसई या स्कोर्स (सेबी) की वेबसाइट/पोर्टल: <b>Score@sebi.org.in</b> पर दर्ज करा सकते हैं।	

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 न 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](mailto:customercare@aadharhousing.com) पर भेज सकते हैं।

**अनुलग्नक - बी**

**शेयरधारकों/निवेशकों से संबंधित शिकायत निवारण तंत्र :**

शेयरधारक अपने प्रश्न या शिकायत एक प्रति Complianceofficer@aadharhousing.com के लिए मार्क करके कंपनी के कंपनी सचिव और अनुपालन अधिकारी को customercare@aadharhousing.com पर भेज सकते हैं। समस्या को हल करने के लिए शेयरधारक को, प्रश्न या शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 7 दिनों की अवधि के भीतर जवाब दिया जाएगा। कंपनी शेयरधारक से संबंधित प्रश्नों को शिकायत प्राप्त होने के 15 दिनों की अवधि के भीतर हल करने के लिए प्रतिबद्ध है, जब तक कि शेयरधारक की ओर से कोई कानूनी या तकनीकी त्रुटि न हो।

यदि 15 दिनों के भीतर प्रश्न या शिकायत का समाधान नहीं होता है।	शेयरधारक कंपनी के एमडी और सीईओ को संबोधित करते हुए प्रश्न या शिकायत Complianceofficer@aadharhousing.com या CEO@aadharhousing.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।

\*\*\*\*\*