



ଆଧାର ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍

ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ନୀତି

(ସଂଶୋଧନ ପ୍ରଭାବୀ ତାରିଖ - 7 ଅଗଷ୍ଟ 2024)

(ସଂସ୍କରଣ - VII)

ଭାଗ I

ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ନୀତି

ପରିଚୟ

ପଲିସିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ହାରସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (“ଆରବିଆଇ”) ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2021 ଅନୁଯାୟୀ, ଯାହା ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ହୋଇଥାଏ, କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବା।

ଏହି ନୀତିର ଲକ୍ଷ୍ୟ ହେଉଛି, ନିମ୍ନଲିଖିତକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା:

- ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗକୁ ଦକ୍ଷତା ସହିତ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ଭାବେ ଉପଚାରିତ କରିବା ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉପାଧାୟିତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ଶୀଘ୍ର ସହିତ ଏବଂ ସମୟୋଚିତ ଭଙ୍ଗରେ ଦୁଃଖିତ କରିବା ।
- ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ/ଅସୁବିଧାର କାରଣକୁ ଉଚ୍ଛାପିତ କରିବାର ମାର୍ଗ ସମ୍ପର୍କରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସଚେତନ କରିବା ।
- ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତରକୁ ନେଇ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ବିକଳ ପ୍ରତିକାରର ଅଧିକାର ସମ୍ପର୍କରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଇବା ।
- ଉପଯୁକ୍ତ ସେବା, ଯୋଗାଣ ଏବଂ ସମାଧାନ ସଂକ୍ରମ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ଓ ଅସୁବିଧାର ଘଟଣାକୁ ନ୍ୟୁନତମ କରିବା ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଓ ଅସୁବିଧାର କାରଣକୁ ତତ୍ପରତାର ସହିତ ନିରାକରଣ କରିବା ।

ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ କମିଟି

AHFL ନିମ୍ନଲିଖିତ ସଦସ୍ୟଗଣଙ୍କୁ ନେଇ ଏକ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ କମିଟି ଗଠନ କରିବାର ପ୍ରସ୍ତାବ ରଖିଛି ।

- a. ମୁଖ୍ୟ ପରିଚାଳନା ଅଧିକାରୀ (COO)
- b. ସଂଗ୍ରହ ମୁଖ୍ୟ
- c. ଚିଫ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ ଆଣ୍ଡ ଅପରେସନ୍ସ ଅଫିସର (ସିସିଓଓ)
- d. ଚିଫ୍ ଅଫ୍ କଲେକ୍ଟର୍ସ ଆଣ୍ଡ ରିକଭରୀ ଅଫିସର (ସିସିଆରଓ)

ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ବୈଠକରେ ଉପସ୍ଥିତ ହେବା ଏବଂ ବୈଠକରେ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଲାଗି ଆମନ୍ତ୍ରଣ କରାଯିବ ।

3 ଜଣ ସଦସ୍ୟଙ୍କ କୋରମ୍ ହେବ, କମିଟି ଯେକୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟାତ୍ମକ ମୁଖ୍ୟଙ୍କୁ ବୈଠକରେ ଉପସ୍ଥିତ ହେବା ଲାଗି ଆମନ୍ତ୍ରଣ କରିପାରିବେ ଏବଂ ଯେପରି ଓ ଯେବେ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ସେପରି ଓ ସେବେ ବୈଠକ ଅନୁଷ୍ଠିତ ହେବ ।

କମିଟିର କାର୍ଯ୍ୟ ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଗଲା:

- ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସ୍ଥିତି ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନର ନିୟମିତ ସମୀକ୍ଷା କରିବା ।
- ଟ୍ରେନାସିକ ଭିତ୍ତିରେ, ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକାରକୁ ମୂଲ୍ୟାୟନ କରିବା ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ସରଳୀକୃତ/ସୁବ୍ୟବସ୍ଥିତ କରି ସେ ଧରଣର ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ହ୍ରାସ କରିବା ଅଭିମୁଖେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ।
- ସମସ୍ତ ନିୟମକ ଅନୁପାଳନ ଅନୁସରଣ ଓ କାର୍ଯ୍ୟାତ୍ମକ କରାଯାଉଛି କି ନାହିଁ ତାହାର ସମୀକ୍ଷା କରିବା,
- ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ଜବାବ ଦେବାର ସମୟ/ଚୁଡ଼ାନ୍ତ ଫର୍ମସଲାର ସମୟସୀମା ଓ ସେଥିରେ କିପରି ସୁଧାର ଆଣାଯିବ ତାହାର ସମୀକ୍ଷା କରିବା ।
- ଅମାମାସିତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସମୀକ୍ଷା କରିବା ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇଥିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବା ।

ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ସଂକ୍ରମ

ଆଧାର ହାରସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିଃ (AHFL) ନିୟମକ ମାନବକ୍ଷ, ବୋର୍ଡ/ଶାସି ପରିଚାଳନାବର୍ଗ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି, ପ୍ରକ୍ରିୟା ଓ ପଦ୍ଧତିର ସଂରଚନା ମଧ୍ୟରେ

ଗୁଣବତ୍ତାସମ୍ପନ୍ନ ସେବା ଯୋଗାଇବା ଓ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସକ୍ଷୁଷ୍ଣ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରୟାସରତ ଅଟେ ।

AHFL ଏକ ବିକେନ୍ଦ୍ରୀକୃତ ଢଙ୍ଗରେ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ପରିଚାଳନା କରିଥାଏ, ଗ୍ରାହକ ସାରା ଦେଶରେ ବ୍ୟାପ୍ତ ଶାଖା ନେଟୱର୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ, ସେମାନେ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଇମେଲ୍ ଆଇଡିକୁ ଲେଖିପାରିବେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବରକୁ କଲ୍ କରିପାରିବେ । ଏହି ଉପାୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟରେ ସଂଗଠନର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପ୍ରତି ସହଜ ପହଞ୍ଚି ରହିଥାଏ ।

ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ପଦ୍ଧତିର ପ୍ରକାଶନ

ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ଉଚିତ ଓ ଉଚିତ ଢଙ୍ଗରେ ନିବାରଣ କରାଯିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ପଦ୍ଧତିର ବିବରଣୀ ଗ୍ରାହକ କେଉଁଠାରେ ପାଇପାରିବେ ସେ ସମ୍ପର୍କରେ କମ୍ପାନୀ ନିଜର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବ । ବ୍ୟତୀତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ଦାଏର କରାଯିବା ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ପଦ୍ଧତି (ଅଭିଯୋଗ ଯେଉଁଠି ଦାଏର କରାଯିବ ସେହି ଇ-ମେଲ୍ ଆଇଡି ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ, ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଲାଗୁଥିବା ସମୟ, ଅଭିଯୋଗ ଉତ୍ତର କରିବାର ଢାଞ୍ଚା ଇତ୍ୟାଦି)କୁ କମ୍ପାନୀ ଏହାର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ / ଶାଖା ତଥ୍ୟ ନିଜର ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ ।

ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ପଦ୍ଧତି

ସୋପାନ I

- ନିଜ ଅଭିଯୋଗର ନିରାକରଣ ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକ ଶାଖାର ଶାଖା ପରିଚାଳକଙ୍କ ନିକଟରେ ଲିଖିତ ଭାବେ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ ଦାଏର କରିପାରିବେ ।
- ଶାଖାରେ ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ କରାଯାଉଥିବା ଅଭିଯୋଗ ରେକର୍ଡରେ ଅଭିଯୋଗ/ଅସୁବିଧାର କାରଣ ନିମନ୍ତେ ଏକ ପ୍ରବିଷ୍ଟି ସୃଷ୍ଟି କରାଯାଇ ମଧ୍ୟ ଅଭିଯୋଗକୁ ପଞ୍ଜୀକୃତ କରାଯାଇପାରିବ ।
- ଗ୍ରାହକ customercare@aadharhousing.comରେ ନିଜର ଅଭିଯୋଗର ପଞ୍ଜୀକରଣ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ଆମର ଗ୍ରାହକ ସେବା ନଂ.1800 3004 2020କୁ କଲ୍ କରିପାରିବେ ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ସମ୍ପର୍କକରଣ ସହିତ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ଦିଆଯିବ ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର/ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାରରେ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପର୍କୀୟ ମାମଲାର ବୁଝାଶୁଝା କରୁଥିବା ପଦାଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଓ ପଦବୀ ସମ୍ବଳିତ ରହିବ । ଯଦି କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଟେଲିଫୋନ୍ ହେଲ୍ପଡେସ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବରରେ ଦୂରଭାଷ ଯୋଗେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଏର କରାଯାଇଥାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ରେପୋର୍ଟ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଯୁକ୍ତସଙ୍ଗତ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଅଗ୍ରଗତି ସମ୍ପର୍କରେ ତାଙ୍କୁ ସୂଚିତ ରଖାଯିବ ।

ସୋପାନ II

ଯଦି କୌଣସି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକ ଉପରୋକ୍ତ ଏକ ସପ୍ତାହର ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ନ ପାଆନ୍ତି କିମ୍ବା ଶାଖା ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତରକୁ ନେଇ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ 7 ଦିନ ପରେ ଗ୍ରାହକ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ/ ଅସୁବିଧାର କାରଣକୁ ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ ସ୍ଥିତ ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ନିକଟରେ ନିମ୍ନ ଉପାୟରେ ଉତ୍ତାପିତ କରିପାରିବେ - AHFLର ଗ୍ରାହକ ସେବା ଅଧିକାରୀ/ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ପତ୍ର ଲେଖି କିମ୍ବା ନିମ୍ନ ଠିକଣାରେ ଇମେଲ୍ ପଠାଇ:

ଗ୍ରାହକ ସେବା ଅଧିକାରୀ/ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ଅଧିକାରୀ

ଆଧାର ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିଃ

ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ- 2ୟ ମହଲା, ନଂ.3, ଜେଭିଟି ଟାୱାର୍ସ, 8ମ A ମେନ୍, ରୋଡ୍, ସମ୍ପାଜୀ ରାମ ନଗର, ହତସନ ସର୍କିଲ୍,

ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ, କର୍ଣ୍ଣାଟକ - 560027

ଇମେଲ୍ ଆଇଡି: grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

ମାମଲାକୁ ପରୀକ୍ଷା କରିବା ପରେ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନିଜର ଚୁଡ଼ାନ୍ତ ଉତ୍ତର ପଠାଇବ କିମ୍ବା ଆମେ ଚୁଡ଼ାନ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ପଠାଇବା ପାଇଁ କାହିଁକି ଅଧିକ ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଛୁ ତାହା ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବୁ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ଛଅ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଚୁଡ଼ାନ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ପଠାଇବା ପାଇଁ ପ୍ରତ୍ୟାଶା ରହିବୁ ଏବଂ ତଥାପି ଯଦି ସେ ସମସ୍ତଙ୍କ ନ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ ଅଭିଯୋଗକୁ କିପରି ଆଗକୁ ବଢ଼ାଯିବ ସେ ସମ୍ପର୍କରେ ତାଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ ।

ସୋପାନ III

ଯଦି ଅଭିଯୋଗକାରୀ କମ୍ପାନୀଠାରୁ ଏକ ମାସ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଉତ୍ତର ନ ପାଆନ୍ତି କିମ୍ବା ପାଇଥିବା ଉତ୍ତରକୁ ନେଇ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୋଇଥାନ୍ତି, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ କୋଷ ନିକଟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିବରଣୀ ଅନୁଯାୟୀ ଅନଲାଇନରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାୟର କରି କିମ୍ବା ଏନଏଚଏ, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ ନିକଟକୁ ଡାକ କରିଆରେ ପତ୍ର ପଠାଇ ଫେରାଦ କରିପାରିବେ-

ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ
ତଦାରଖ ବିଭାଗ
(ଅଭିଯୋଗ ରେଡ୍ରେସାଲ୍ ସେଲ୍)
4th ଫ୍ଲୋର, କୋର 5-ଏ, ଭାରତ ବାସନ୍ତୀ କେନ୍ଦ୍ର |
ଲୋଡି ରୋଡ୍, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ -110003 www.nhb.org.in

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

ଅଫଲାଇନ୍ ଅଭିଯୋଗ କରିବାର ପ୍ରପତ୍ତ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଲିଙ୍କରେ ଉପଲବ୍ଧ <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393Physical-Mode.pdf>

ଉପରୋକ୍ତ ବିବରଣୀ କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ / ଶାଖା ତଥା ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରାଯିବ ।

ବୀମା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ନିରାକରଣ

ବୀମା ବ୍ୟବସାୟର ଯାଚନା ନିମନ୍ତେ କମ୍ପାନୀ IRDAI ସହିତ ଏକ କର୍ପୋରେଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟ (କମ୍ପୋଜିଟ୍)ର ପଞ୍ଜୀକରଣର ଅଧିକାରୀ ଅଟେ । ବୀମା ସଂକ୍ରାନ୍ତୀୟ ଅଭିଯୋଗର ନିରାକରଣ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ, ଏହା IRDAI ବିନିୟମର ଅନୁପାଳନକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।

କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ବିକ୍ରି କରାଯାଇଥିବା ବୀମା ଉତ୍ପାଦ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ଵୀକାର କରାଯିବ ଏବଂ AHFL ସମ୍ପୃକ୍ତ ବୀମା କମ୍ପାନୀ(ଗୁଡ଼ିକ) ମାଧ୍ୟମରେ ଏପରି ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 14 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ତାହାର ନିରାକରଣ ପାଇଁ ପ୍ରୟାସ କରିବ ।

ନିଜର ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ପଞ୍ଜୀକରଣ ଏବଂ ସମାଧାନ ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୋପାନଗୁଡ଼ିକୁ ଅନୁସରଣ କରିବା ଲାଗି ବୀମା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଉଛି ।

ସୋପାନ I

- ନିଜର ବୀମା ଅଭିଯୋଗର ନିରାକରଣ ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକ ଶାଖାର ଶାଖା ପରିଚାଳକଙ୍କ ନିକଟରେ ଲିଖିତ ଭାବେ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ ଦାଏର କରିପାରିବେ ।
- ଗ୍ରାହକ ନିଜର ବୀମା ପଲିସି ନମ୍ବର ଦର୍ଶାଇ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗକୁ customercare@aadharhousing.com ରେ ମଧ୍ୟ ପଞ୍ଜୀକୃତ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ଆମର ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବର 1800 3004 2020 ରେ କଲ୍ କରିପାରିବେ ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ସମ୍ପର୍କକରଣ ସହିତ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ଦିଆଯିବ ।

ସୋପାନ II

ଯଦି କୌଣସି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକ ଉପରୋକ୍ତ ସମସ୍ତସାମାନ୍ୟ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ନ ପାଆନ୍ତି କିମ୍ବା ଶାଖା ଦ୍ଵାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତରକୁ ନେଇ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ 7 ଦିନ ପରେ ଗ୍ରାହକ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ/ ଅସୁବିଧାର କାରଣକୁ ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ ସ୍ଥିତ ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ନିକଟରେ ନିମ୍ନ ଉପାୟରେ ଉଦ୍ଘାଟିତ କରିପାରିବେ - AHFLର ଗ୍ରାହକ ସେବା ଅଧିକାରୀ/ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ଅଧିକାରୀ/ପ୍ରଧାନ ଅଧିକାରୀ (ବୀମା)ଙ୍କ ନିକଟକୁ ପତ୍ର ଲେଖି କିମ୍ବା ନିମ୍ନ ଠିକଣାରେ ଲମ୍ପେଲ୍ ପଠାଇ:

ଗ୍ରାହକ ସେବା ଅଧିକାରୀ/ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ଅଧିକାରୀ / ପ୍ରଧାନ ଅଧିକାରୀ (ବୀମା)

ଆଧାର ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍

ପଞ୍ଜୀକୃତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ- 2ୟ ମହଲା, ନଂ.3, ଜେଭିଟି ଟାଉର, 8ମ A ଫେଜ୍, ରୋଡ୍, ସମ୍ପାଜୀ ରାମ ନଗର, ହତସନ ସକଲ୍, ବେଙ୍ଗାଲୁରୁ, କର୍ଣ୍ଣାଟକ - 560027
ଇମେଲ୍ ଆଇଡି: grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ 14 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ସହିତ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ଦିଆଯିବ ।

ସୋପାନ III

ଯଦି ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନ ହୁଏ କିମ୍ବା ବୀମାକର୍ତ୍ତା/AHFL ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନକୁ ନେଇ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ସେ ଯେକୌଣସି ସମୟରେ:

- <https://bimabharosa.irdai.gov.in>ରେ ଲଗ୍ ଇନ୍ କରି ବୀମା ଭରୋସା ସିଷ୍ଟମ ମାଧ୍ୟମରେ ଅନଲାଇନରେ ଅଭିଯୋଗକୁ ଉତ୍ତାପିତ କରିପାରିବେ
- କିମ୍ବା ନିଃଶ୍ୱଳ୍ପ ନମ୍ବର 155255 ଅଥବା 1800 4254 732 ରେ କଲ୍ କରିପାରିବେ
- କିମ୍ବା complaints@irda.gov.inକୁ ଇମେଲ୍ କରିପାରିବେ
- କିମ୍ବା ଭାରତୀୟ ବୀମା ନିୟାମକ ଏବଂ ବିକାଶ ପ୍ରାଧିକରଣ (IRDAI), କ୍ର. ସଂ. 115/1, 4^{ର୍ଥ} ମହଲା, ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ଡିଭିଜନ୍, ନାନକରାମଗୁଡ଼ା, ଗାନ୍ଧିବାଡ଼ଲି, ହାଇଦ୍ରାବାଦ 500032କୁ ଲେଖିପାରିବେ
- କେତେକ ବିରଳ ମାମଲାରେ, ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଉପରୋକ୍ତ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ସମାଧାନକୁ ନେଇ ମଧ୍ୟ ଖୁସି ନ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ତାଙ୍କୁ ବୀମା ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟକୁ ମାର୍ଗଦର୍ଶିତ କରାଯାଇପାରେ ।

ଭାଗ II

ନିବେଶକ ଏବଂ ଅଣ-ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ପ୍ରଣାଳୀ

1. ନିବେଶକ ଅର୍ଥାତ୍ ନନ୍-କନଭର୍ଟିବଲ୍ ଡିବେଣ୍ଚର (NCD) ଧାରକ କିମ୍ବା ସ୍ଥାୟୀ ଜମା (FD) ଧାରକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ ଓ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ନିରାକରଣ:

କମ୍ପାନୀ, AHFL ଏହାର ଡିବେଣ୍ଚର ଧାରକ କିମ୍ବା ସ୍ଥାୟୀ ଜମା ଧାରକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉଠାଯାଇଥିବା ଯେକୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗର ତତ୍ପର ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ଏବଂ ସମାଧାନ ଯୋଗାଇବା ପାଇଁ ପ୍ରତିବଦ୍ଧ ଅଟେ । ଅଧିକତ୍ୱ, ଏପରି ପ୍ରଶ୍ନ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ନିରାକରଣ ନିମନ୍ତେ ଏକ ସୁଦୃଢ଼ ସଂକ୍ରିୟାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ, ଆମ ନିକଟରେ ଅଂଶଧାରକ ସମ୍ପର୍କ କମିଟି ନାମକ ଏକ ପୃଥକ୍ କମିଟି ରହିଛି, ଯାହା କମ୍ପାନୀ ଅଧିନିୟମ, 2013ର 178(5)ର ବ୍ୟବସ୍ଥାପନ ଓ SEBI (LODR) ତଥା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ବୈଧାନିକ ବ୍ୟବସ୍ଥାପନ ଅନୁଯାୟୀ ଗଠିତ ଅଟେ । କମିଟିର ପରିସର/ଭୂମିକା ନିମ୍ନ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ:

- ନିବେଶକମାନଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ଛିତି ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ରିପୋର୍ଟର ନିୟମିତ ସମୀକ୍ଷା କରିବା ।
- ଟ୍ରେନାସିକ ଭିତ୍ତିରେ, ନିବେଶକମାନଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକାରକୁ ମୂଲ୍ୟାୟନ କରିବା ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ସରଳୀକୃତ/ସୁବ୍ୟବସ୍ଥିତ କରି ସେ ଧରଣର ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ହ୍ରାସ କରିବା ଅଭିମୁଖେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ।
- ସମସ୍ତ ନିୟମକ ଅନୁଯାୟୀ ଯେପରି ଅନୁସରଣ ଓ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ କରାଯାଉଛି ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।
- ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ଦେବାସର ସମୟ/ତୃତୀୟ ଫର୍ମସଲାର ସମୟସୀମା ଯେପରି ଅନୁସରଣ/ଅନୁପାଳନ କରାଯାଉଛି ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।
- ଅମାମାସିତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ସମୀକ୍ଷା କରିବା ଏବଂ ଏପରି ମାମଲାଗୁଡ଼ିକରେ ସେମାନଙ୍କର ପରାମର୍ଶ/ଉପଚାରାତ୍ମକ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନର ପ୍ରସ୍ତାବ ଦେବା ।

ଅତି କମରେ 3 ଜଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକଙ୍କୁ ନେଇ ଗଠିତ ଅଂଶଧାରକ ସମ୍ପର୍କ କମିଟିର ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରୁ ଅତି କମରେ ଜଣେ ସ୍ୱାଧୀନ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ହେବେ ଏବଂ ତାହାର ଅଧ୍ୟକ୍ଷ ଜଣେ ଅଣ-କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ହେବେ ।

ଯେକୌଣସି ଦୁଇଜଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ କୋରମ୍ ହେବେ । କମିଟି ବର୍ଷରେ ଅତି କମରେ ଥରେ ଏବଂ ଯେବେ ଆବଶ୍ୟକ ହେବ ସେବେ ବୈଠକ କରିବ ।

ଆମର ଡିବେଣ୍ଚର ପାଇଁ ଆମ ନିକଟରେ ନିବନ୍ଧକ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକତ୍ର ମଧ୍ୟ ଅଛନ୍ତି, ଯେଉଁମାନେ ଉପଯୁକ୍ତ ରେକର୍ଡ ଓ ତଥ୍ୟର ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ, ଡିବେଣ୍ଚରଧାରକଙ୍କୁ ସମଯୋଗିତ ଭାବେ ସୁଧ / ପୁନଃ-ପରିଶୋଧକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଥାନ୍ତି ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତରର ଯୁକ୍ତିସଙ୍ଗତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରଶ୍ନ ଓ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ କରିଥାନ୍ତି, ଯାହା ପରିଶିଷ୍ଟ A ଏବଂ Bରେ ଦିଆଯାଇଛି ।

କମ୍ପାନୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ପରିଷଦଙ୍କ ନିକଟରେ ସେମାନଙ୍କ ବୈଠକ ସମୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଟ୍ରେନାସିକରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଓ ସମାଧାନ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ/ଅସୁବିଧାର କାରଣଗୁଡ଼ିକର ବିବରଣୀ ଦାଖଲ କରିଥାଏ । SEBI (ବାଧ୍ୟତା ଏବଂ ପ୍ରକଟନ ଆବଶ୍ୟକତାର ତାଲିକାଭୁକ୍ତୀକରଣ) ବିନିୟମ, 2015ର ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ବ୍ୟବସ୍ଥାପନ ଅନୁଯାୟୀ, ଟ୍ରେନାସିକ ପ୍ରାପ୍ତ ଏବଂ ସମାଧାନ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ/ଅସୁବିଧାର କାରଣର ବିବରଣୀକୁ ଷ୍ଟକ୍ ଏକ୍ସଚେଞ୍ଜ ଯଥା BSE/NSE ଲିଷ୍ଟରେ ଅପଲୋଡ୍ ମଧ୍ୟ କରିଥାଏ ।

ନିବେଶକମାନେ ନିଜର ସମାଧାନ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ 15 ଦିନ ପରେ ଅନୁପାଳନ ଅଧିକାରକ ନିକଟରେ ଇମେଲ୍ ଆଇଡି: complianceofficer@aadharhousing.com ନିକଟରେ ଉଠାଇପାରିବେ ।

ବାବିବିହାନ ସୁଧ/ପରିପକ୍ଷ NCDଗୁଡ଼ିକର ବିମୋଚନ ପରିମାଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବାବିଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ:

- ଦୟାକରି କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ <https://aadharhousing.com/customer-relations/ahfl-policies-codes> ରେ ଉପଲବ୍ଧ ନୀତିକୁ ଦେଖନ୍ତୁ କିମ୍ବା ନିମ୍ନପ୍ରଦତ୍ତ ବିବରଣୀରେ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ କରନ୍ତୁ:

ମିସ୍ ହର୍ଷିଦା ପାଠକ, କମ୍ପାନୀ ସେକ୍ରେଟାରୀ ଏବଂ ଅନୁପାଳନ ଅଧିକାରୀ
ଟେଲିଫୋନ୍ ନଂ.: +91-22-4168 9000
ଇ-ମେଲ୍: complianceofficer@aadharhousing.com

ନିବେଶକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ସଂଶୋଧିତ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ସଂକ୍ରିୟା, ପରିଶିଷ୍ଟ - A ଅନୁଯାୟୀ ଅଟେ ।

2. ଅଂଶୀଦାର (ଶେୟାରହୋଲ୍ଡର)ମାନଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଶ୍ନ ଓ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ନିରାକରଣ :

- କମ୍ପାନୀର ଅଭିବୃଦ୍ଧିକୁ ଦରାଦ୍ୱିତ କରିବା ପାଇଁ ଦୀର୍ଘମିଆଦୀ ଇକ୍ସିଟି ପୁଞ୍ଜି ଯୋଗାଇ, କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତି ଏହାର ଅଂଶୀଦାରମାନେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରୁଥିବା ଭରସା ଓ ବିଶ୍ୱାସ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ସଦା କୃତଜ୍ଞ ଓ ତାହାକୁ ସ୍ୱୀକୃତି ଦେଇଥାଏ ।
- ଅଂଶୀଦାରଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରଶ୍ନ/ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ଆମେ ନିଜର ରଖିଥାଉ । ସେମାନଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ସମ୍ପର୍କରେ ଆମେ ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ ରକ୍ଷା କରିଥାଉ ଓ ସୂଚିତ କରିଥାଉ, ଯେପରିକି ଲାଭାଂଶ ବା ଡିଭିଡେଣ୍ଡର ପୈଠ ଓ ଦାବି, IEPFକୁ ଅଂଶର ସ୍ଥାନାନ୍ତର, ଯଦି ଥାଏ, ଇତ୍ୟାଦି । ଅଂଶୀଦାରମାନଙ୍କ ସ୍ଥାନାନ୍ତର/ସଞ୍ଚାରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ତତ୍-ସମ୍ପର୍କିତ ଗତିବିଧି ଓ ରେକର୍ଡର ବୁଝାଶୁଝା ପାଇଁ ଆମେ ନିବନ୍ଧକ ଏବଂ ଶେୟାର୍ ଟ୍ରାନ୍ସଫର୍ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ନିଯୁକ୍ତ କରିଛୁ ।
- ନିବେଶକ ତାଙ୍କର ସମାଧାନ ହୋଇ ନ ଥିବା ପ୍ରଶ୍ନ/ଅଭିଯୋଗ କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗର ଯେକୌଣସି ଅସନ୍ତୋଷଜନକ ଉତ୍ତରକୁ 30 ଦିନ ପରେ ଅନୁପାଳନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟରେ ଇମେଲ୍ ଆଇଡି: complianceofficer@aadharhousing.com କିମ୍ବା ROC/MCA ନିକଟରେ ଉଠାଇପାରିବେ ।
- ଅଂଶୀଦାରମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ସଂକ୍ରିୟା, ପରିଶିଷ୍ଟ - B ଅନୁଯାୟୀ ଅଟେ ।

3. ଅଣ-ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ନିରାକରଣ:

- a. ଅଣ-ଗ୍ରାହକ କହିଲେ ଏପରି ବ୍ୟକ୍ତିଗଣ/ସଭାକୁ ବୁଝାଏ, ଯେଉଁମାନେ କମ୍ପାନୀଠାରୁ ହାସଲ କରୁଥିବା ଯେକୌଣସି ପ୍ରକାର ସେବା ପାଇଁ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଭାବେ କମ୍ପାନୀ ନିକଟରେ କେବଳ ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବେ ତାଲିକାଭୁକ୍ତ/ ଜଡ଼ିତ/ କାର୍ଯ୍ୟରତ ହୋଇଥିବେ । ଏହା ମଧ୍ୟରେ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ସମ୍ପର୍କିତ ଲିଭ୍ ଦାତାମାନେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବେନାହିଁ ।
- b. ଅଣ-ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରଶ୍ନ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କମ୍ପାନୀକୁ ପଠାଇପାରିବେ: customercare@aadharhousing.com
- c. ଅଣ-ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ଲାଗି ପ୍ରଶ୍ନ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ତାରିଖରୁ 7 ଦିନ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ସେମାନଙ୍କୁ ଉତ୍ତର ଦିଆଯିବ ।
- d. ଯଦି ପ୍ରଶ୍ନ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ନ ହୁଏ କିମ୍ବା ଯଦି ଅଣ-ଗ୍ରାହକମାନେ ପ୍ରଦତ୍ତ ଉତ୍ତର/ସମାଧାନକୁ ନେଇ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୋଇଥାନ୍ତି, ତେବେ ସେମାନେ କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଇମେଲ୍ରେ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ ପଠାଇପାରିବେ - grievanceredressal.officer@aadharhousing.com ।

ଡିଭେଷ୍ଟର/NCD ଧାରକ ଏବଂ FD ଧାରକ ଭଳି ନିବେଶକଙ୍କ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ସଂକ୍ଷିପ୍ତା:

କ୍ର. ସଂ.	ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବେ ସ୍ଥାନିତ ଡିଭେଷ୍ଟର/NCDଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ	IPO-NCD ଗୁଡ଼ିକ ଅଧୀନରେ ଜାରି ଡିଭେଷ୍ଟର ପାଇଁ
1	ଡିଭେଷ୍ଟରଧାରକମାନେ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରଶ୍ନ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗକୁ ନିମ୍ନ ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କମ୍ପାନୀକୁ ପଠାଇପାରିବେ : Aadhar_Treasury_All@aadharhousing.com	ଡିଭେଷ୍ଟରଧାରକମାନେ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରଶ୍ନ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗକୁ ନିମ୍ନ ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ନିବନ୍ଧକ ଏବଂ ଗ୍ରାହ୍ୟର୍ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଇପାରିବେ : : einward.ris@kfintech.com
2	ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ, ପ୍ରଶ୍ନ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 7 ଦିନ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଡିଭେଷ୍ଟରଧାରକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ଦିଆଯିବ ।	ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ, ପ୍ରଶ୍ନ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 7 ଦିନ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଡିଭେଷ୍ଟରଧାରକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ଦିଆଯିବ ।
3	ଯଦି ପ୍ରଶ୍ନ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ନ ହୁଏ କିମ୍ବା ଦିଆଯାଇଥିବା ଉତ୍ତର/ସମାଧାନକୁ ନେଇ ଯଦି ଡିଭେଷ୍ଟରଧାରକ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଥାଆନ୍ତି, ତେବେ ସେ କମ୍ପାନୀର କମ୍ପାନୀ ସେକ୍ରେଟାରୀ ଏବଂ ଅନୁପାଳନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ complianceofficer@aadharhousing.com ରେ ଇମେଲ୍ ପଠାଇପାରିବେ ।	ଯଦି ପ୍ରଶ୍ନ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ନ ହୁଏ କିମ୍ବା ଦିଆଯାଇଥିବା ଉତ୍ତର/ସମାଧାନକୁ ନେଇ ଯଦି ଡିଭେଷ୍ଟରଧାରକ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଥାଆନ୍ତି, ତେବେ ସେ କମ୍ପାନୀର କମ୍ପାନୀ ସେକ୍ରେଟାରୀ ଏବଂ ଅନୁପାଳନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ complianceofficer@aadharhousing.com ରେ ଇମେଲ୍ ପଠାଇପାରିବେ ।
	ଯଦି ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ନ ହୁଏ/ନିବେଶକଙ୍କ ପାଇଁ ସନ୍ତୋଷଜନକ ନ ହୁଏ, ତେବେ, ନିବେଶକ ଏପରି ଅଭିଯୋଗକୁ BSE କିମ୍ବା SCORES (SEBI) ନିକଟରେ ତାହାର ଖେବସାଇଟ୍/ପୋର୍ଟାଲ୍: scores@sebi.org.in ମାଧ୍ୟମରେ ପଠାଇପାରିବେ ।	
	ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଉପରୋକ୍ତ ସମସ୍ତ ବିକଳ୍ପଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଇପାରିବା ପରେ, ଯଦି ନିବେଶକ/ଗ୍ରାହକ ତାହାର ପରିଣତିକୁ ନେଇ ଯଦି ତଥାପି ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ ସେ/ସେମାନେ ODR ପୋର୍ଟାଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ବିବାଦ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଆରମ୍ଭ କରିପାରିବେ। ODR ପୋର୍ଟାଲ୍ ଲିଙ୍କ୍ ହେଉଛି https://smartodr.in/login ଏବଂ ଏହା କମ୍ପାନୀର ଖେବସାଇଟ୍ରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ଅଟେ।	

ଡିଭେଷ୍ଟରଧାରକ ତରଫରୁ ଯଦି କୌଣସି ଆଇନଗତ କିମ୍ବା ବୈଷୟିକ ତ୍ରୁଟି ନ ଥାଏ, ତେବେ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଡିଭେଷ୍ଟରଧାରକ ସମ୍ପର୍କୀୟ ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ଯୋଗାଇବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତିବଦ୍ଧ ଅଟେ ।

କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ଅପରେସନ୍ ଟିମ୍ ବ୍ଲାରା FD ଧାରକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ପୁନଃ ନିର୍ମାଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଉପରେ ନଜର ରଖାଯିବ । ଡିଭେଷ୍ଟରଧାରକମାନେ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରଶ୍ନ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗକୁ ନିମ୍ନ ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କମ୍ପାନୀକୁ ପଠାଇପାରିବେ : customercare@aadharhousing.com

ଅଂଶୀଦାର/ନିବେଶକମାନଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ :

ଅଂଶୀଦାରମାନେ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରଶ୍ନ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗକୁ କମ୍ପାନୀର କମ୍ପାନୀ ସେକ୍ରେଟାରୀ ଏବଂ ଅନୁପାଳନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ inward.ris@kfintech.com ତଥା complianceofficer@aadharhousing.com ରେ ପଠାଇପାରନ୍ତି । ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ତରଫରୁ ଯଦି କୌଣସି ଆଇନଗତ କିମ୍ବା ବୈଷୟିକ ତ୍ରୁଟି ନ ଥାଏ, ତେବେ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ, ପ୍ରଶ୍ନ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାୟତଃ ହେବାର 7 ଦିନ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କୁ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ଦିଆଯିବ ।

<p>ଯଦି ପ୍ରଶ୍ନ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ 7 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ନ ହୁଏ</p>	<p>ତେବେ ଅଂଶୀଦାର ନିମ୍ନଲିଖିତ ଇମେଲ୍ ଠିକଣାରେ ନିଜର ପ୍ରଶ୍ନ ପଠାଇପାରିବେ :</p> <p>complianceofficer@aadharhousing.com</p>
<p>ଯଦି ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ନ ହୁଏ, ତେବେ</p>	<p>ଅଂଶୀଦାର ନିଜର ଅଭିଯୋଗକୁ କମ୍ପାନୀ to ନିବନ୍ଧକ, କର୍ପୋରେଟ୍ ବ୍ୟାପାର ମନ୍ତ୍ରଣାଳୟଙ୍କ ନିକଟକୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ପଠାଇପାରିବେ:</p> <p>roc.bangalore@mca.gov.in</p>
