AHFL GRIEVANCE REDRESSAL POLICY

ஆதார் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

மனக்குறை தீர்வுக் கொள்கை

(மே, 2021 முதல் நடப்பில்)

(பதிப்பு- III)

பகுதி I

வாடிக்கையாளர் மனக்குறை தீர்வுக் கொள்கை

அறிமுகம்

இந்தக் கொள்கையின் நோக்கம் கம்பெனியின் வாடிக்கையாளர் மனக்குறை செயற்பாடு நேஷனல் ஹவுசிங் பேங்கின் (”என்ஹெச்பி”) வீட்டு நிதி கம்பெனிகளுக்கான வழிகாட்டுதல்களுக்கு உட்பட்டு இருப்பதை விவரிப்பதாகும்.

இந்தக் கொள்கையின் இலக்கு இவற்றை உறுதி செய்வதாகும்:

- எல்லாப் புகார்களும் திறமையாகவும் மற்றும் நியாயமாகவும் கையாளப்படுகின்றன.
- வாடிக்கையாளர் எழுப்பிய புகார்கள் நட்புமுறையுடனும் குறித்த நேரத்துக்குள்ளும் பரிசீலிக்கப்படுகின்றன.
- வாடிக்கையாளர் தமது புகார்களை/மனக்குறைகளை நிறுவனத்துக்கு உள்ளேயே மேற்கொண்டு எடுத்துச்செல்லும் வாய்ப்புவழிகள் பற்றி அறிந்திருக்கிறார்.
- வாடிக்கையாளருக்குத் தமது உரிமைகள் மற்றும் மாற்றுத் தீர்வுகள் பற்றித் தெரிந்திருக்க வேண்டும், ஒரு வேளை அவர்களுக்கு பதிலில் முழு திருப்தி இல்லை என்றால்.
- முறையான சேவை, வழங்கல் மற்றும் சீராய்வு செயல்முறை வாயிலாக வாடிக்கையாளர் புகார்களுக்கான சந்தர்ப்பங்களைக் குறைப்பது மற்றும்
- வாடிக்கையாளர் புகார்கள் மற்றும் மனக்குறைகளுக்கு உடனடியான தீர்வு

மனக்குறைத் தீர்வு செயற்குழு

ஏஹெச் எஃப் எல் ஒரு மனக்குறைத் தீர்வு செயற்குழுவை கீழ்க்கண்ட உறுப்பினர்களுடன் அமைக்கத் திட்டமிட்டுள்ளது:

a. தலைமை செயல் அதிகாரி (சிஓஓ)
b. வசூலின் தலைமை அதிகாரி
c. செயற்பாடுகளின் தலைமை அதிகாரி
d. அபாயத்தின் தலைமை அதிகாரி

கூட்டத்துக்கான குறைந்தபட்ச வருகை வரம்பு 3 உறுப்பினர் ஆகும், செயற்குழு வேறு எந்த செயல் தலைவரையும் கூட்டத்துக்கு வரும்படி அழைக்கலாம் மேலும் கூட்டம் தேவைப்படும் போதெல்லாம் நடத்தப்பட வேண்டும்.

செயற்குழுவுக்குக் கீழ்க்கண்ட செயல்கள்:

- தொடர்ந்து பெறப்பட்ட புகார்களின் நிலையை மற்றும் பல்வேறு புகார்களின் மீதான மேல் நடவடிக்கையை சீராய்வு செய்வது.
- எவ்வகையான புகார்கள் வருகின்றன என்பதை மூன்று மாதத்துக்கு ஒரு முறை மதிப்பீடு செய்வது மேலும் அது போன்ற புகார்கள் குறைய எளிமைப்படுத்தல்/ஒருங்கமைத்தல் செயல்முறை வாயிலாகப் புகார் குறைப்பை நோக்கி இயங்குதல்.
- ஒழுங்காணைய சட்ட திட்டங்களைக் கடைப்பிடித்தல் மற்றும் செயற்படுத்தல் பற்றிய சீராய்வு செய்தல்,
- புகார்களை முடித்து வைக்க காலக்கெடு/ குறித்த நேரங்கள் மற்றும் அதை எவ்வாறு மேம்படுத்தலாம் ஆகியவை பற்றிய சீராய்வு.
- தேவைப்படும் இடங்களில் தீர்வாகாத புகார்கள் சீராய்வு செய்து தலையிடல்.

மனக்குறைதீர்வு செயலமைப்பு:

ஆதார் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட், (ஏஹெச்எஃப்எல்) தரமான சேவைகளை வழங்கி & வாடிக்கையாளரைத் திருப்தியாக, ஒழுங்காணய அமைப்பு நெறிகளுக்குட்பட்டு, போர்ட் / தலைமை மேலாண்மை ஏற்ற கொள்கைகள், செயல்முறைகள் & வழிமுறைகளுள்ளாகப் பாடுபடுகிறது.

ஏஹெச்எஃப்எல் மையப்படுத்தாத முறையில் மனக்குறைத்தீர்வை செயற்படுத்துகிறது, வாடிக்கையாளர் கிளை மற்றும் நாடு முழுவதுமுள்ள நிறுவனக் கிளை வலையத்தை அணுகலாம், அவர்கள் வாடிக்கையாளர் சேவைக்கான மின்னஞ்சலுக்கு எழுதலாம் மற்றும் சேவை எண்ணில் தொலைபேசியில் அழைக்கலாம். இவ்வாறாக வாடிக்கையாளருக்கு நிறுவனத்தின் பணியாளர்களை அணுக எளிய வழி இருக்கிறது.

மனக்குறை தீர்வுக்கான வழிமுறைகளைப் வெளியிடுதல்

இந்தக் கம்பெனி தமது வாடிக்கையாளருக்கு கம்பெனியின் புகார்களை நியாயமாகவும் விரைவாகவும் தீர்க்கும் வழிமுறைகள் பற்றி தெரிவிக்கும். தமது அலுவலகம் / கிளைகள் ஆகியவற்றில் மற்றும் தமது இணையதளத்தில் கம்பெனி புகார் தீர்வு வழிமுறைகள் (புகாரைப் பதிவு செய்ய மின்னஞ்சல் மற்றும் பிறதொடர்பு விவரங்கள், தீர்வை எட்ட பதில் தரும் காலம், மேலே புகாரை எடுத்துச்செல்லும் கூட்டமைவு ஆகியவை..) பாதிக்கப்பட்ட கடனாளர் புகாரைப் பதிவு செய்வதற்காக வெளியிடும்.

மனக்குறை தீர்வு வழிமுறை

நடவடிக்கை I

- வாடிக்கையாளர் மனக்குறைகளுக்கான தீர்வுக்கு, வாடிக்கையாளர் தமது புகாரை எழுத்துபூர்வமாக கிளையின் கிளைமேலாளரிடம் தெரிவிக்கலாம்
- புகாரைக் கிளையில் பராமரிக்கப்படும் புகார் புத்தகத்தில் புகார்/ மனக்குறையைப் பதிவு செய்வது மூலமாகவும் புகார் தெரிவிக்கலாம்
- வாடிக்கையாளர் தமது புகாரை customercare@aadharhousing.com இணையத்தில் பதிவு செய்யலாம், அல்லது எங்கள் வாடிக்கையாளர் சேவை எண். 1800 3004 2020 என்னும் எண்ணில் அழைத்துப் பதிவு செய்யலாம்.

வாடிக்கையாளருக்கு 7 நாட்களுக்குள் பதில் அனுப்பப்படும்.

பதில் / வாடிக்கையாளர் புகார் பெற்றதற்கான அத்தாட்சியில் புகாரைக் கையாளும் அலுவலரின் பெயர் மற்றும் பதவி விவரங்கள் இருக்கும். கம்பெனி குறிப்பிட்டுள்ள தொலைபேசி உதவிமேஜையில் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் தெரிவிக்கப்பட்டால், அந்த வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு புகார் வரிசை எண் தரப்பட்டு மேலும் அதில் உண்டான முன்னேற்றம் அவசியமான காலகட்டத்துக்கு உள்ளாகத் தெரியப் படுத்தப்படும்.

நடவடிக்கை II:

ஒருவேளை வாடிக்கையாளருக்கு மேற்குறிப்பிட்ட கால அவகாசத்துக்குள்ளாக எந்த பதிலும் வரவில்லை என்றால் அல்லது கிளை அளித்த பதிலில் அவருக்குத் திருப்தி இல்லை என்றால், 7 நாட்களுக்குப்பின் வாடிக்கையாளர் தமது புகார்/ மனக்குறையை மும்பையில் உள்ள தலைமை அலுவலக கவனத்துக்குக் கொண்டு செல்லலாம்.

வாடிக்கையாளர் சேவை அதிகாரி/மனக்குறைதீர்வு அதிகாரி
ஆதார் ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடட்
802, 8வது தளம் நட்ராஜ் பை ரஸ்டோம்ஜி,
வெஸ்டர்ன் எக்ஸ்பிரஸ் ஹைவே & சர் எம்.வி. சாலை சந்திப்பு
அந்தேரி (கி), மும்பை 400 069
மகாராஷ்ட்ரா
மின்னஞ்சல் முகவரி: grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

30 பணி நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளருக்குப் புகார் தீர்வுக்கான பதில் வழங்கப்படும். நாங்கள் பெறப்பட்ட புகார்/மனக்குறையை சோதித்து, நாங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு இறுதி பதிலை வழங்குவோம் அல்லது எங்களுக்கு ஏன் இன்னும் அதிக நேரம் வேண்டும் என்று விளக்கம் தருவோம், மேலும் ஒரு விரிவான பதிலை அல்லது தெரிவிப்பை கம்பெனியின் தலைமை அலுவலகத்துக்குப் புகார் வந்த நாளில் இருந்து 30 நாட்களுக்குள் தரப் பாடுபடுவோம்.

<u>நடவடிக்கை III:</u>

ஒருவேளை வாடிக்கையாளருக்கு இன்னமும் வாடிக்கையாளர் குறைதீர்வுக்குழுவின் தீர்வு ஒப்பவில்லை என்றால், 30 நாட்களுக்குப் பிறகு அவர் ஒழுங்காணையத்தை – தி நேஷனல் ஹவுசிங் பேங்க் அணுகலாம், அவர்களது முகவரி கீழ்க்கண்டவாறு:

நேஷனல் ஹவுசிங் பேங்க்
டிபார்ட்மெண்ட் ஆஃப் ரெகுலேஷன் & சூபர்விஷன் (கம்ப்ளெயிண்ட் ரிட்ரெசல் செல்)
4வது தளம், கோர் 5-ஏ, இண்டியா ஹாப்பிடட் செண்டர்,
லோதி ரோடு, புதுடெல்லி- 110003

www.nhb.org.in

<u>இணைப்பு: https://grids.nhbonline.org.in/</u>

The format for making offline complaint is available at link http://www.nhb.org.in/ Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80% 93Physical-Mode.pdf

இந்த விவரங்கள் கம்பெனியின் இணையதளம் மற்றும் அதன் அனைத்து அலுவலகம் / கிளைகளில் தெளிவாகக் காட்சிப்படுத்தப்படும்.

<u>காப்பீட்டு வாடிக்கையாளருக்கான மனக்குறை தீர்வு</u>

கம்பெனி ஒரு கார்பொரேட் ஏஜண்டாக (முழுமையான) ஐஆர்டிஏஐ ஒழுங்காணயத்தில் பதிவு பெற்று காப்பீட்டு வணிகத்தை விளம்பரம் செய்து வாடிக்கையாளர்களை உருவாக்க உரிமை பெற்றது. இது ஐஆர்டிஏஐ ஒழுங்குமுறைகளைக் கடைப்பிடிப்பதை உறுதி செய்யும், வாடிக்கையாளர் காப்பீடு தொடர்பான மனக்குறைதீர்வுக்கு.

கம்பெனியால் விற்கப்படும் காப்பீட்டுத் தயாரிப்புக்கள் உறுதி செய்யப்படும் மற்றும் ஏஹெச்எஃப்எல் குறைதீர்வை புகார் வரப்பெற்ற 14 நாட்களுக்குள் சம்பந்தப்பட்ட காப்பீட்டு நிறுவனத்தால்(நிறுவ தீர்வு செய்யப்படுவதற்கு உறுதுணையாகும்.

காப்பீட்டு வாடிக்கையாளர் கீழ்க்காணும் நடவடிக்கைகளைத் தமது புகார்களைப் பதிவு செய்யவும் மற்றும் தீர்வு காணவும் செய்யும்படி அறிவுறுத்தப்படுகிறார்கள்.

<u>நடவடிக்கை I</u>

- வாடிக்கையாளர் மனக்குறைகளுக்கான தீர்வுக்கு, வாடிக்கையாளர் தமது புகாரை எழுத்துபூர்வமாக கிளையின் கிளைமேலாளரிடம் தெரிவிக்கலாம்
- வாடிக்கையாளர் தமது புகாரை customercare@aadharhousing.com இணையத்தில் பதிவு செய்யலாம், அல்லது எங்கள் வாடிக்கையாளர் சேவை எண். 1800 3004 2020 என்னும் எண்ணில் அழைத்துத் தமது காப்பீட்டு பாலிசி எண்ணைக் குறிப்பிட்டுப் பதிவு செய்யலாம்.

வாடிக்கையாளருக்கு 7 நாட்களுக்குள் பதில் அனுப்பப்படும்.

<u>நடவடிக்கை II</u>

நடவடிக்கை II: ஒருவேளை வாடிக்கையாளருக்கு மேற்குறிப்பிட்ட கால அவகாசத்துக்குள்ளாக எந்த பதிலும் வரவில்லை என்றால் அல்லது கிளை அளித்த பதிலில் அவருக்குத் திருப்தி இல்லை என்றால், 7 நாட்களுக்குப்பின் வாடிக்கையாளர் தமது புகார்/ மனக்குறையை மும்பையில் உள்ள தலைமை அலுவலக கவனத்துக்கு ஏஹெச்எஃப்எல் நிறுவன வாடிக்கையாளர் சேவை அதிகாரி/ மனக்குறை தீர்வு அதிகாரிக்கு முகவரி இட்டு ஒரு கடிதம் அல்லது மின்னஞ்சல் மூலம் கொண்டு செல்லலாம்.

வாடிக்கையாளர் சேவை அதிகாரி/மனக்குறைதீர்வு அதிகாரி
802, 8வது தளம் நட்ராஜ் பை ரஸ்டோம்ஜி,
வெஸ்டர்ன் எக்ஸ்பிரஸ் ஹைவே & சர் எம்.வி. சாலை சந்திப்பு
அந்தேரி (கி), மும்பை 400 069
மகாராஷ்ட்ரா
மின்னஞ்சல் முகவரி: grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

வாடிக்கையாளருக்கு 14 பணி நாட்களுக்குள் புகாருக்கான தீர்வுடன் பதில் அனுப்பப்படும்.

நடவடிக்கை III

ஒருவேளை புகாருக்குத் தீர்வு கிடைக்கவில்லை அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு காப்பீட்டு நிறுவனம் / ஏஹெச்எஃப்எல் தந்த தீர்வில் திருப்தி இல்லை என்றால், எந்த ஒரு நிலையிலும் அவர் அல்லது அந்தப் பெண்மணி செய்யக்கூடியவை:

- இணையத்தில் www.igms.irda.gov.in என்னும் இணையதளத்தில் உள்நுழைந்து ஐஜிஎம்எஸ் வாயிலாகப் புகாரை மேலே எடுத்துச் செல்லலாம்.
- அல்லது கட்டணமில்லாத தொலைபேசி எண் 155255 அல்லது 1800425472 ஆகிய எண்களில் அழைக்கலாம்
- அல்லது மின்னஞ்சலை Complaints@irda.gov.in என்னும் முகவரிக்கு அனுப்பலாம்.
- அல்லது இன்ஷீரன்ஸ் ரெகுலெட்டரி அண்ட் டெவலப்மெண் அதாரிடி ஆஃப் இந்தியா (ஐஆர்டிஏஐ),
- எஸ்ஒய் எண் 115/1, 4வது தளம், ஃபைனான்ஷியல் டிஸ்டிரிக்ட், நக்ராம்குடா, கச்சிபவுலி, ஹைதராபாத்- 500 032, என்னும் ஆணையத்துக்குக் கடிதம் அனுப்பலாம்.
- அரிதான காப்பீட்டுப் புகார்களில், மேலுள்ள அனைத்திலும் வாடிக்கையாளருக்குத் திருப்தி இல்லை
- என்றால் அவர்/ அந்தப் பெண்மணி இன்ஷீரன்ஸ் ஆம்பட்ஸ்மேனுக்கு வழிகாட்டப்படலாம்.

பாகம் II

முதலீட்டாளர்களின் மனக்குறைதீர்வு செயலமைப்பு

கடன்பத்திரம் (டிபென்சர் (என்சிடி)) மற்றும் வைப்புநிதி (எஃப்டி) வைத்திருக்கும் முதலீட்டாளர்களின் விசாரிப்புகள் மற்றும் புகார்கள் தீர்வு:

கம்பெனி. ஏஹெச்எஃப்எல் கடன்பத்திரம் மற்றும் வைப்புநிதி வைத்திருக்கும் முதலீட்டாளர்களின் விசாரிப்பு அல்லது புகார்களுக்கு உடனடியாக பதில் அளித்து மேலும் தீர்வு காண்பதில் கடப்பாடு உடையது. மேலும், இத்தகைய விசாரிப்புகள் அல்லது புகார்களை தீர்ப்பதற்கான இதன் செரிவான செயலமைப்புக்கு வலிமை சேர்ப்பதற்காக நாங்கள் தனியான பங்குதாரர்கள் நல்லுறவு செயற்குழு என்னும் பெயரில் ஒரு செயற்குழுவை கம்பெனிஸ் ஆக்ட், 2013 பிரிவு 178(5)இன் கீழும் மற்றும் எஸ்ஈபிஐ (எல்ஓடிஆர்) மற்றும் உரித்தான பிற சட்ட நெறிகளின் அடிப்படையில் அமைத்திருக்கிறோம். இந்த செயற்குழுவின் வரம்பு / பணி கீழ்க்கண்டவாறு:

- முதலீட்டாளர் புகார்களின் மீது ஒழுங்காணைய நிலைப்பாடு நிலையை மற்றும் பல்வேறு புகார்களின் மீதான மேல் நடவடிக்கையை சீராய்வு செய்வது.
- முதலீட்டார்கள் புகார்களை மூன்று மாதத்துக்கு ஒரு முறை மதிப்பீடு செய்வது மேலும் அது போன்ற புகார்கள் குறைய எளிமைப்படுத்தல்/ஒருங்கமைத்தல் செயல்முறை வாயிலாகப் புகார் குறைப்பை நோக்கி இயங்குதல்.
- ஒழுங்காணைய சட்ட திட்டங்களைக் கடைப்பிடித்தல் மற்றும் செயற்படுத்தல் பற்றிய சீராய்வு செய்தல்,
- புகார்களை முடித்து வைக்க காலக்கெடு/ குறித்த நேரங்கள் மற்றும் அதை எவ்வாறு மேம்படுத்தலாம் ஆகியவை பற்றிய சீராய்வு.
- தேவைப்படும் இடங்களில் தீர்வாகாத புகார்கள் சீராய்வு அறிவுரை/ திருத்த நடவடிக்கைகளை முன்வைத்தல்

பங்குதாரர்கள் நல்லுறவு செயற்குழுவின் உறுப்பினர்கள் 3 நான் எக்ஸிக்யூடிவ் டைரக்டர்களைக் கொண்டது, அவருள் ஒருவர் இண்டிபெண்டண்ட் டைரக்டராக இருக்க வேண்டும்.

கூட்டத்துக்கான குறைந்தபட்ச வருகை வரம்பு 2 அவர்களுள் ஒருவர் இண்டிபெண்டண்ட் டைரக்டராக இருக்க வேண்டும். தேவைப்படும் போதெல்லாம் கூட்டம் நடத்தப்பட வேண்டும்.

கடன்பத்திரங்களுக்கு ஒரு ரெஜிஸ்ட்ரார் மற்றும் டிரான்ஸ்பர் ஏஜெண்ட் எங்களிடையே முறையான ஆவணங்கள் & தரவுகளை வைத்திருக்க எனவும், உரித்த நேரத்தில் கடன்பத்திரம் வைத்திருப்போருக்கு வட்டி பட்டுவாடா/ திருப்பித்தருதல் செய்ய எனவும் மேலும் அவர்களது விசாரிப்புகள் & கவலைகளைக் குறித்த காலத்திற்குள் முடித்து வைக்கவும் உள்ளார்கள், இணைப்பு – ஏ & பி ஆகியவற்றில் உள்ளபடி.

ஒவ்வொரு காலாண்டிலும் வந்திருக்கும் மற்றும் தீர்வுகண்ட புகார்கள்/மனக்குறைகளை கம்பெனி, போர்ட் ஆஃப் டைரக்டர்ஸ் முன்பாக, கூட்டத்தின் போது வைக்கிறது. ஒவ்வொரு காலாண்டிலும் வந்திருக்கும் மற்றும் தீர்வுகண்ட புகார்கள்/மனக்குறைகளை கம்பெனி, ஸ்டாக் எக்ஸ்சேஞ் (பிஎஸ்இ லிமிடெட்) மற்றும் எஸ்சிஓஆர்ஈஎஸ்(எஸ்ஈபிஐ) ஆகியோருக்கு எஸ்ஈபிஐ(லிஸ்டிங் ஆப்ளிகேஷன் அண்ட் டிஸ்க்ளோஷர் ரெக்வைர்மெண்ட்ஸ்) ரெகுலேஷன்ஸ், 2015 விதிகளின்படி பதிவேற்றம் செய்கிறது.

15 நாட்களுக்குப் பிறகு முதலீட்டாளர் தமது தீர்வாகாத புகார்களை கம்ப்ளையன்ஸ் அதிகாரிக்கு என்னும் மின்னஞ்சலில் எழுப்பலாம் அல்லது எஸ்ஈபிஐ.

திருத்தப்பட்ட முதலீட்டாளர் மனக்குறைதீர்வு செயலமைப்பு இணைப்பு- ஏ கொண்டிருக்கும் விதிகளின்படி.

A. பங்குதாரர்களின் விசாரிப்புகள் மற்றும் புகார்களுக்கான தீர்வு

- கம்பெனி எப்போதுமே பங்குதாரர்கள் நீண்ட நாள் பங்குமுதலை கம்பெனியின் வளர்ச்சியை வேகப்படுத்த என்று தருவதில் கம்பெனியின் மீது வைத்திருக்கும் நம்பிக்கையை அங்கீகரிக்கிறோம் மற்றும் வியக்கிறோம்

- நாங்கள் பங்குதாரர்களிடம் இருந்து ஏதேனும் இருந்தால் வரும் விசாரிப்புகளை / புகார்களை, நெருக்கமாக்க் கண்காணித்து வருகிறோம். டிவிட்டெண்ட் கோரிக்கை மற்றும் பட்டுவாடா பற்றியது போன்ற பல அவர்களுக்கு சம்பந்தமான விவரங்களை, மற்றும் பங்குகள் ஐஈபிஎஃப்க்கு மாற்றுவது ஏதேனும் இருப்பின் அதையும் அவ்வப்போது தெரியப்படுத்தி வருகிறோம். பங்கு மாற்று மற்றும் அளிப்பு தொடர்பான செயல்கள் மற்றும் ஆவணங்களைக் கையாளுவதற்காக நாங்கள் ஒரு ரெஜிஸ்ட்ரார் மற்றும் ஷேர் டிரான்ஸ்பர் ஏஜெண்டை நியமித்திருக்கிறோம்.
- முதலீட்டாளர் தமது தீர்வாகாத புகார்களை 30 நாட்களுக்குப்பின் கம்ப்ளையன்ஸ் அதிகாரிக்கு complianceofficer@aadharhousing.com என்னும் மின்னஞ்சலில் எழுப்பலாம் மற்றும் ஆர்ஓசி/எம்சிஏ.
- இணைப்பு – பி உள்ளடக்கி இருப்பது <u>முதலீட்டாளர்களின் மனக்குறைதீர்வு செயலமைப்பு</u>

<u>இணைப்பு-ஏ</u>

<u>கடன்பத்திரம் (டிபென்சர் (என்சிடி)) மற்றும் வைப்புநிதி (எஃப்டி) வைத்திருக்கும் முதலீட்டாளர்களின் மனக்குறை தீர்வு செயலமைப்பு:</u>

Sr. No	தனிப்பட்ட முறையில் வைத்த கடன் பத்திரங்கள் /என்சிடி	ஐபிஓ-என்சிடி கீழே வெளியிட்ட கடன்பத்திரங்களுக்காக
1	கடன்பத்திரம் வைத்திருப்போர் தமது விசாரிப்பு அல்லது புகாரை treasury@aadharhousing.com என்னும் மின்னஞ்சல் வழி கம்பெனிக்கு அனுப்பலாம்.	கடன்பத்திரம் வைத்திருப்போர் தமது விசாரிப்பு அல்லது புகாரை einward.ris@kfintech.com என்னும் மின்னஞ்சல் வழி ரெஜிஸ்ட்ரார் மற்றும் டிரான்ஸ்பர் ஏஜெண்டுக்கு அனுப்பலாம்.
2	கடன்பத்திரம் வைத்திருப்பவருக்கு அவரிடமிருந்து எந்த ஒரு விசாரிப்பு அல்லது புகார் வரப்பெற்ற 7 நாட்களுக்குள் பிரச்சனைக்கான தீர்வை எட்டுவதற்காக பதில் அனுப்பப்படும்.	கடன்பத்திரம் வைத்திருப்பவருக்கு அவரிடமிருந்து எந்த ஒரு விசாரிப்பு அல்லது புகார் வரப்பெற்ற 7 நாட்களுக்குள் பிரச்சனைக்கான தீர்வை எட்டுவதற்காக பதில் அனுப்பப்படும்.
3	15 நாட்களுக்குள் விசாரிப்பு அல்லது புகாருக்கான தீர்வு இல்லை என்றால் அல்லது கடன்பத்திரம் வைத்திருப்பவருக்கு தரப்பட்ட பதில்/ தீர்வில் திருப்தி இல்லை என்றால், அப்போது அவர்/அப பெண்மணி/ அது கம்பெனி செக்ரட்டரி & கம்ப்ளையன்ஸ் அதிகாரிக்கு complianceofficer@aadharhousing.com என்னும் முகவரியில் மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம்.	15 நாட்களுக்குள் விசாரிப்பு அல்லது புகாருக்கான தீர்வு இல்லை என்றால் அல்லது கடன்பத்திரம் வைத்திருப்பவருக்கு தரப்பட்ட பதில்/ தீர்வில் திருப்தி இல்லை என்றால், அப்போது அவர்/அப பெண்மணி/ அது கம்பெனி செக்ரட்டரி & கம்ப்ளையன்ஸ் அதிகாரிக்கு complianceofficer@aadharhousing.com என்னும் முகவரியில் மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம்.
	புகார்களுக்கு 30 நாட்களுக்குள் தீர்வு இல்லை என்றால், அப்போது, முதலீட் டாளர் இத்தகைய புகாரை பிஎஸ்ஈ அல்லது எஸ்சிஓஆர்ஈஎஸ் (எஸ்ஈபிஐ) க்கு scores@sebi.org.in என்னும் அவரது இணையதளத்தில் எழுப்பலாம்.	

வைப்புநிதி வைத்திருப்போரின் மனக்குறை தீர்வு ’சில்லறை கடன் திருப்புப் பொறுப்பு /எஃப்டி குழு & மத்திய செயல்கள் குழு’வினாரால் கண்காணிக்கப் படுகிறது. வைப்புநிதி வைத்திருப்போர் தமது விசாரிப்பு அல்லது புகாரை மின்னஞ்சலில் கம்பெனிக்கு customercare@aadharhousing.com என்னும் முகவரிக்கு அனுப்பலாம்.

கடன்பத்திரம் வைத்திருப்பவரின் விசாரிப்புகளுக்கு 30 நாட்களுக்குள் தீர்வு எட்டும் கடப்பாடு கம்பெனிக்கு உள்ளது, தொழில் நுட்பக் கோளாறு அல்லது சட்டபூர்வ சிக்கல் இல்லாத பட்சத்தில். வைப்பு நிதி வைத்திருப்போர் தமது விசாரிப்பு அல்லது புகாரை customercare@aadharhousing.com என்னும் மின்னஞ்சல் வழி கம்பெனிக்கு அனுப்பலாம்.

<u>இணைப்பு-பி</u>

<u>பங்குதாரர்/முதலீட்டாளர் தொடர்பான மனக்குறை தீர்வு செயலமைப்பு:</u>

பங்குதாரர் தமது விசாரிப்பு அல்லது புகாரை கம்பெனியின் கம்பெனி செக்ரட்டரி & கம்ப்ளையன்ஸ் அதிகாரிக்கு customercare@aadharhousing.com என்னும் மின்னஞ்சலில் complianceofficer@aadharhousing.com என்னும் மின்னஞ்சலுக்கு நகலை அனுப்பி வைக்கலாம். விசாரிப்பு அல்லது புகார் வரப்பெற்ற 7 நாட்களுக்குள், பங்குதாரருக்கு பிரச்சனையைத் தீர்வு செய்வதற்கான பதில் அனுப்பப்படும். புகார் வரப்பெற்ற 15 நாட்களுக்குள் தீர்வு எட்டும் கடப்பாடு கம்பெனிக்கு உள்ளது, தொழில் நுட்பக் கோளாறு அல்லது சட்டபூர்வ சிக்கல் பங்குதாரர் பக்கம் இல்லாத பட்சத்தில்.

விசாரிப்பு அல்லது புகாருக்கு 30 நாட்களுக்குள் தீர்வு இல்லை என்றால்	பங்குதாரர் விசாரிப்பு அல்லது புகாரை கம்பெனியின் எம்டி & சிஈஓவுக்கு complianceofficer@aadharhousing.com என்னும் மின்னஞ்சலில் அல்லது complianceofficer@aadharhousing.com என்னும் மின்னஞ்சலில் அனுப்பலாம்.
புகாருக்கு 15 நாட்களுக்குள் தீர்வு இல்லை என்றால் அப்போது	பங்குதாரர் புகாரை ரெஜிஸ்ட்ரார் ஆஃப் கம்பெனிஸ், மினிஸ்ட்ரீ ஆஃப் கார்ப்பொரே அஃபையர்ஸ்ஸுக்கு roc.bangalore@mca.gov.in என்னும் முகவரியில் அனுப்பலாம்.

****