GRIEVANCE REDRESSAL POLICY

আধার হাউজিং ফাইনান্স লিমিটেড

অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি।

(আগস্ট, 2024 থেকে কার্যকর)

(সংস্করণ–VI)

ভাগ ।

গ্রাহক কর্তৃক অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি।

ভূমিকা

পলিসির উদ্দেশ্য হল সময়ে সময়ে সংশোধিত হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানিগুলির জন্য ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ("RBI") মাস্টার নির্দেশাবলী, 2021 অনুযায়ী কোম্পানির জন্য গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়াকে সংজ্ঞায়িত করা।

এই পলিসির লক্ষ্য হল:

- সমস্ত নালিশকে কার্যকর এবং যথোচিত ভাবে সামলানো।
- গ্রাহকদের থেকে আসা নালিশগুলিকে সৌজন্য সহকারে এবং সময় মোতাবেক সামলানো।
- গ্রাহকদের সংস্থার ভিতরেই নিজেদের নালিশ/অভিযোগগুলিকে ঊর্ধ্বতর স্তরে নিয়ে যাবার উপায়গুলির বিষয়ে পুরোপুরি ভাবে সচেতন করা।
- কোম্পানির সাড়ায় পুরোপুরি ভাবে সন্তুষ্ট না হওয়ার ঘটনায় বৈকল্পিক প্রতিকারগুলির প্রতি নিজেদের অধিকার সম্বন্ধে গ্রাহকদের জানা উচিত।
- যথাযথ পরিষেবা, সরবরাহ এবং পর্যালোচনা কার্যবিধির মাধ্যমে গ্রাহক কর্তৃক নালিশ ও অভিযোগের ঘটনা নিম্নতম করা।
- গ্রাহক কর্তৃক নালিশ ও অভিযোগগুলির তৎকাল সুরাহা করা।

অভিযোগ নিষ্পত্তি সমিতি

AHFL নিম্নলিখিত সদস্যদের নিয়ে একটি গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি সমিতি গঠন করার প্রস্তাব দিয়েছে:

a. চিফ অপারেটিং অফিসার (COO)
b. হেড অফ কালেকশন
c. হেড অফ অপারেশন
d. হেড অফ রিস্ক

এই মিটিংয়ে উপস্থিত থাকার জন্য এবং অভিযোগের বিশদ বিবরণ দেওয়ার জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্তৃপক্ষকে আমন্ত্রণ জানানো হবে।

এই কোরামে 3 জন সদস্য থাকবে এবং সমিতি অন্য যে কোনও কার্যশীল হেড-কে বৈঠকে শরিক হবার জন্য আমন্ত্রণ জানাতে পারে এবং এই বৈঠকগুলিকে যথা সময় ও যথা প্রয়োজন আয়োজন করা হবে।

সমিতির নিম্নলিখিত কাজ থাকবে:

- প্রাপ্ত নালিশগুলির অবস্থা এবং বিভিন্ন নালিশের উপর গৃহীত পদক্ষেপগুলির বিষয়ে নিয়মিত ভাবে পর্যালোচনা করা।
- ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে গ্রাহকদের থেকে পাওয়া নালিশের প্রকারগুলির মূল্যায়ন করা এবং প্রক্রিয়া সরলীকরণ/সুবিন্যস্ত করার মাধ্যমে এই ধরণের নালিশগুলি কম করানোর দিকে কাজ করা।
- এটা পর্যালোচনা করে দেখা যে সবকটি নিয়ন্ত্রণমূলক নিয়মানুবর্তিতাগুলিকে অনুসরণ ও বাস্তবায়ন করা হয়েছে,
- এটা পর্যালোচনা করে দেখা যে নালিশগুলির পূর্ণ-নিষ্পত্তির টার্ন-অ্যারাউন্ড-টাইম/সময়দৈর্ঘ্য কী ভাবে আরও উন্নত করা যেতে পারে।
- অমীমাংসিত নালিশগুলির পর্যালোচনা করা আর যেখানে দরকার, হস্তক্ষেপ করা।

অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যবিধি

শ্রেষ্ঠ গুণমানের পরিষেবা দেওয়া এবং নিয়ন্ত্রণমূলক বিধিসমূহ, বোর্ড/শীর্ষ ম্যানেজমেন্ট দ্বারা অনুমোদিত নীতি, পদ্ধতি ও প্রক্রিয়াসমূহের আওতায় গ্রাহককে সন্তুষ্ট করার লক্ষ্যে আধার হাউজিং ফাইনান্স লিমিটেড (AHFL) সর্বদা পরিশ্রম করছে।

AHFL একটি বিকেন্দ্রিকৃত পন্থায় অভিযোগ নিষ্পত্তি চালায়, গ্রাহক সারা দেশ জুড়ে ছড়ানো ব্রাঞ্চ নেটওয়ার্কের সঙ্গে যুক্ত হতে পারেন, তারা গ্রাহক পরিষেবা আইডি-তে চিঠি লিখতে পারেন এবং কাস্টোমার কেয়ার নম্বরে ফোনও করতে পারেন। এই ভাবে গ্রাহক খুব সহজে সংস্থার কর্মীদের প্রতি অভিগম্যতা লাভ করতে পারেন।

অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার প্রকাশনা

কোম্পানি তাদের গ্রাহকদের জানাবে যে নালিশগুলিকে যথাযথ ভাবে এবং তাড়াতাড়ি সামলানোর জন্য কোম্পানির প্রক্রিয়ার বিশদগুলি, কোথায় খোঁজা উচিত। কোম্পানি সংক্ষুব্ধ ঋণ-গ্রহীতা দ্বারা নালিশ দায়ের করার জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়াটি স্পষ্ট ভাবে নিজের সবকটি দপ্তরে/শাখায় এবং নিজের ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করবে (ইমেইল আইডি এবং অন্যান্য যোগাযোগ সংক্রান্ত বিশদ যেখানে নালিশগুলি দায়ের করা যেতে পারে, সমস্যা সমাধান করার জন্য টার্নারাউন্ড টাইম, অমীমাংসিত নালিশ ঊর্ধ্বে উত্থাপন করার ধাপ, ইত্যাদি)।

অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া

ধাপ I

- অভিযোগগুলির প্রতিকার করার জন্য, গ্রাহকরা লিখিত রূপে তাদের নালিশটি শাখার ব্রাঞ্চ ম্যানেজারের কাছে দিতে পারেন।
- ব্রাঞ্চ দ্বারা রক্ষণাবেক্ষণ করা নালিশ-রেজিস্ট্রির, নালিশ/অভিযোগের অংশে এন্ট্রি করেও নালিশ দায়ের করা যেতে পারে।
- গ্রাহক customercare@aadharhousing.com এ ইমেইল পাঠিয়ে অথবা আমাদের গ্রাহক পরিষেবা নম্বর **180030042020**-এ ফোন করেও তাদের নালিশ নিবন্ধন করতে পারেন।

এক সপ্তাহের মধ্যে স্পষ্টীকরণ সহ গ্রাহকের সঙ্গে যোগাযোগ করা হবে।

গ্রাহকের নালিশের প্রতি সাড়া/প্রতিবার্তার মধ্যে সেই আধিকারিকের নাম এবং পদ উল্লিখিত থাকবে যিনি নালিশটির দেখাশোনা করছেন। যদি নালিশটিকে ফোনের মাধ্যমে কোম্পানির ভারপ্রাপ্ত টেলিফোন হেল্পডেস্ক অথবা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে রিলে করা হয়, তাহলে গ্রাহকে নালিশটির কমপ্লেইন্ট রেফারেন্স নম্বর দেওয়া হবে এবং তাকে একটি ন্যায়সঙ্গত ব্যাপ্তিকালের মধ্যে এটির প্রগতির বিষয়ে জানানো হবে।

ধাপ II

যদি গ্রাহক এক সপ্তাহের মধ্যে উপরোক্ত কালদৈর্ঘ্যের মধ্যে কোনও সাড়া না পান অথবা যদি উনি শাখা দ্বারা দেওয়া উত্তর থেকে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে 7 দিন পরে গ্রাহক নালিশ/অভিযোগটিকে AHFL এর গ্রাহক পরিষেবা আধিকারিক/ অভিযোগ প্রতিকার আধিকারিকের উদ্দেশ্যে চিঠি লিখে অথবা এই ইমেইল ঠিকানায় ইমেইল পাঠিয়ে, ঊর্ধ্বস্তরে বেঙ্গালুরুতে নিবন্ধিত দপ্তরে ওঠাতে পারেন:

নিবন্ধিত অফিস- 2য় তলা, নং 3, জেভিটি টাওয়ারস, ৪ম এ মেইন, রোড, সাম্পাঙ্গি রামা নগর, হাডসন সার্কেল, বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক-560027।

গ্রাহক পরিষেবা আধিকারিক/অভিযোগ প্রতিকার আধিকারিক আধার হাউজিং ফাইনান্স
লিমিটেড

ইমেইল আইডি: grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

বিষয়টি পরীক্ষা করার পর, কোম্পানি গ্রাহককে তার চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া পাঠাবে বা ব্যাখ্যা করবে যে কেন আমাদের প্রতিক্রিয়া জানাতে আরও সময় প্রয়োজন এবং অভিযোগ প্রাপ্তির ছয় সপ্তাহের মধ্যে তা করার চেষ্টা করবে এবং যদি তিনি এখনও সন্তুষ্ট না হন তবে কীভাবে তার অভিযোগটির উপর ব্যবস্থা নিতে হবে যায় তা তাকে জানানো হবে।

ধাপ III:

অভিযোগকারী যদি এক মাসের মধ্যে কোম্পানির কাছ থেকে কোনও প্রতিক্রিয়া না পান বা প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়াতে অসন্তুষ্ট হন, তাহলে অভিযোগকারী ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্কের অভিযোগ নিষ্পত্তি সেলের কাছে যেতে পারেন, NHB-এর ওয়েবসাইটে অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করে বা পোস্টের মাধ্যমে এনএইচবি, নিউ দিল্লিতে, বিস্তারিত নীচে উল্লেখ করা হয়েছে-

ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংক;
তত্ত্বাবধান বিভাগ
(কমপ্লেইন্ট রিড্রেসাল সেল)
4 নম্বর ফ্লোর, কোর 5-A, ইন্ডিয়া হ্যাবিট্যাট সেন্টার
লোধি রোড, নয়া দিল্লি—110003 **www.nhb.org.in**

লিংক: **https://grids.nhbonline.org.in/**

অফলাইনে নালিশ তৈরি করার ফরম্যাটটি এই লিংকে উপলভ্য রয়েছে http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%_93Physical-Mode.pdf

উপর্যুক্ত বিশদগুলিকে এর প্রতিটি দপ্তর/শাখায় এবং কোম্পানি ওয়েবসাইটে স্পষ্ট ভাবে প্রদর্শন করা হবে।

বীমা গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তি

কোম্পানি, বীমা ব্যবসা অনুরোধ করার জন্য IRDAI থেকে একটি কর্পোরেট এজেন্ট (কম্পোজিট)-এর নিবন্ধন ধারণ করে রেখেছে। এটি বীমার সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির পরিপ্রেক্ষিতে IRDAI-এর শর্তাবলীর প্রতিপালন নিশ্চিত করবে।

কোম্পানি দ্বারা বিক্রি করা বীমা পণ্যগুলির সঙ্গে সম্পর্কিত নালিশগুলিকে AHFL স্বিকার-জ্ঞাপন করবে এবং এই ধরণের নালিশ পাবার 14 দিনের মধ্যে সংশ্লিষ্ট বীমা কোম্পানি(সমূহ)-এর মাধ্যমে প্রতিকারের ব্যবস্থা নেওয়া হবে।

তাদের নালিশগুলির নিবন্ধন এবং সমাধানের জন্য বীমা গ্রাহককে নিম্নলিখিত ধাপগুলি অনুসরণ করার পরামর্শ দেওয়া হল।

ধাপ I

- তাদের বীমা সম্পর্কিত অভিযোগগুলির প্রতিকার করার জন্য, গ্রাহকরা লিখিত রূপে তাদের নালিশটি শাখার ব্রাঞ্চ ম্যানেজারের কাছে দিতে পারেন।
- গ্রাহক তাদের বীমা পলিসি নম্বর উল্লেখ করে customercare@aadharhousing.com আইডিতে ইমেইল পাঠিয়ে অথবা আমাদের গ্রাহক পরিষেবা নম্বর**18003004202০-এ** ফোন করেও তাদের নালিশ নিবন্ধন করতে পারেন।

এক সপ্তাহের মধ্যে স্পষ্টীকরণ সহ গ্রাহকের সঙ্গে যোগাযোগ করা হবে।

ধাপ II

যদি গ্রাহক উপর্যুক্ত কালদৈর্ঘ্যের মধ্যে কোনও সাড়া না পান অথবা যদি উনি শাখা দ্বারা দেওয়া উত্তর থেকে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে 7 দিন পরে গ্রাহক নালিশ/অভিযোগটিকে AHFL এর গ্রাহক পরিষেবা আধিকারিক/ অভিযোগ প্রতিকার আধিকারিক/ প্রধান কর্তৃপক্ষ (বীমা) এর উদ্দেশ্যে চিঠি লিখে অথবা এই ইমেইল ঠিকানায় ইমেইল পাঠিয়ে, ঊর্ধ্বস্তরে বেঙ্গালুরুর নিবন্ধিত দপ্তরে ওঠাতে পারেন:

গ্রাহক পরিষেবা আধিকারিক,/অভিযোগ প্রতিকার আধিকারিক/ প্রধান কর্তৃপক্ষ (বীমা)
এর আধার হাউজিং ফাইনান্স লিমিটেড
নিবন্ধিত অফিস- 2য় তলা, নং 3, জেভিটি টাওয়ারস, ৪ম এ মেইন, রোড, সাম্পাঙ্গি রামা নগর, হাডসন সার্কেল, বেঙ্গালুরু, কর্ণাটক-560027।

ইমেইল আইডি: grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

14টি কার্যদিবসের সময়কালের মধ্যে নালিশের সমাধান সহ গ্রাহকের প্রতি সাড়া দেওয়া হবে।

ধাপ III

যদি নালিশটির সমাধান না হয় অথবা যদি গ্রাহক বীমাকারী/AHFL-এর দেওয়া সমাধান থেকে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে যে কোনও সময় সে:

- https://bimabharosa.irdai.gov.in/ তে লগইন করে বীমা ভরোসা সিস্টেম এর মাধ্যমে অনলাইনে নালিশটি ঊর্ধ্বস্তরে পাঠাতে পারেন।
- অথবা টল-ফ্রি নম্বর 155255 বা 18004254732-এ ফোন করতে পারেন
- অথবা এইখানে ইমেইল করতে পারেন: complaints@irdai.gov.in
- অথবা ইনশিওরেন্স রেগুলেটরি অ্যান্ড ডেভেলপমেন্ট অথোরিটি অফ ইন্ডিয়া (IRDAI) এর উদ্দেশ্যে চিঠি লিখতে পারেন এই ঠিকানায়: এসওয়াই নম্বর 115/1, 4র্থ ফ্লোর, ফাইনানশিয়াল ডিস্ট্রিক্ট, নানকরামগুড়া, গাচ্ছিবৌলি, হায়দ্রাবাদ 500032
- বিরল ঘটনায়, যদি গ্রাহক উপর্যুক্তের দেওয়া সমাধানে সন্তুষ্ট না হয়, তাহলে তাকে ইনশিওরেন্স ওম্বুডসম্যানের সঙ্গে যোগাযোগ করার জন্য সাহায্য করা হবে।

ভাগ II

বিনিয়োগকারীদের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যবিধি

1. বিনিয়োগকারীদের সঙ্গে সম্পর্কিত প্রশ্ন এবং নালিশের প্রতিকার, অর্থাৎ ফিক্সডডিপোজিট (FD) হোল্ডারদের নন-কনভার্টেবল ডিবেঞ্চার (এনসিডি) হোল্ডারদের জন্য:

কোম্পানি, অর্থাৎ AHFL তাদের ডিবেঞ্চার হোল্ডার বা ফিক্সড ডিপোজিট হোল্ডারদের দ্বারা উত্থাপিত যে কোনও প্রশ্ন অথবা নালিশের প্রতি তৎকাল সাড়া দেওয়া এবং সেগুলির সমাধান প্রদান করার প্রতি অঙ্গীকারবদ্ধ। তদুপরি, এ ধরণের প্রশ্ন ও নালিশের প্রতিকার হেতু সুদৃঢ় কার্যবিধি কে আরও মজবুত করার জন্য আমাদের একটি আলাদা সমিতি রয়েছে যার নাম হল স্টেকহোল্ডার রিলেশনশিপ কমিটি, যেটিকে কোম্পানীজ অ্যাক্ট, 2013 এর ধারা 178(5) ও SEBI (LODR)-এর বিধান ও অন্যান্য প্রযোজ্য সংবিধিবদ্ধ বিধানসমূহ অনুযায়ী গঠন করা হয়েছে। এই সমিতিটির কার্যক্ষেত্র/ভূমিকা নিম্নলিখিত:

- বিনিয়োগকারীদের থেকে প্রাপ্ত নালিশগুলির অবস্থা এবং বিভিন্ন নালিশের উপর গৃহীত রিপোর্টের উপরে নেয়া পদক্ষেপগুলির বিষয়ে নিয়মিত ভাবে পর্যালোচনা করা।
- ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে বিনিয়োগকর্তাদের থেকে পাওয়া নালিশের প্রকারগুলির মূল্যায়ন করা এবং প্রক্রিয়া সরলীকরণ/সুবিন্যস্ত করার মাধ্যমে এই ধরণের নালিশগুলি কম করানোর দিকে কাজ করা।
- এটা নিশ্চিত করা যে সবকটি নিয়ন্ত্রণমূলক নিয়মানুবর্তিতাগুলিকে অনুসরণ ও বাস্তবায়ন করা হয়েছে
- এটা সুনিশ্চিত করা যে নালিশগুলির নিষ্পত্তি করার জন্য টার্ন-অ্যারাউন্ড-টাইম/সময়ানুবর্তিতা অনুসরণ/পালন করা হয়েছে
- অমীমাংসিত নালিশগুলির পর্যালোচনা করা এবং এই ধরণের মামলাগুলির উপর তাদের পরামর্শ/সংশোধন উপস্থাপন করা।

ন্যূনতম 3 জন পরিচালক যার মধ্যে অন্তত একজন হবেন স্বতন্ত্র পরিচালক এবং চেয়ারপারসন হবেন একজন অ-নির্বাহী পরিচালক, তাদের সমন্বয়ে স্টেকহোল্ডার রিলেশনশিপ কমিটির সদস্যরা হবেন স্বতন্ত্র পরিচালক।

উপাত্তের যথাযথ রেকর্ড সুনিশ্চিত ও রক্ষণাবেক্ষণ করা, ডিবেঞ্চার হোল্ডারদেরকে সুদ/রি-পেমেন্টগুলি সময় মোতাবেক পরিশোধ করা এবং অ্যানেক্সচার A ও B তে দেওয়া টার্ন-অ্যারাউন্ড-টাইম সময়কালের মধ্যে তাদের প্রশ্ন ও উদ্বেগ সমাধান করার লক্ষ্যে আমাদের ডিবেঞ্চারদের জন্য আমাদের রেজিসট্রার অ্যান্ড ট্রান্সফার এজেন্টও রয়েছে।

কোম্পানি ত্রৈমাসিকের মধ্যে তাদের কাছে আসা এবং তাদের দ্বারা সমাধান করা সমস্ত নালিশ/অভিযোগের সমস্ত বিশদ পরিচালক পরিষদের বৈঠকের সময় তাদের সমক্ষে জমা দেয়। কোম্পানি SEBI (লিস্টিং অব্লিগেশন অ্যান্ড ডিসক্লোজার রিকোয়ারমেন্ট) রেগুলেশনস, 2015 এর প্রযোজ্য বিধানসমূহ অনুযায়ী তাদের দ্বারা প্রাপ্ত ও সমাধান করা ত্রৈমাসিকের নালিশ/অভিযোগগুলির বিশদগুলি, স্টক এক্সচেঞ্জ, অর্থাৎ BSE লিমিটেড এও আপলোড করে।

বিনিয়গকর্তা তাদের অমীমাংসিত নালিশগুলিকে 15 দিন পরে কমপ্লায়েন্স অফিসারের কাছে এই ঠিকানায় ইমেইল করে complianceofficer@aadharhousing.com -এর কাছেও ওঠাতে পারেন।

ম্যাচিওরড NCD-এর জন্য দাবিহীন সুদ/খালাসের পরিমাণ সম্পর্কিত দাবিগুলির জন্য:

- অনুগ্রহ করে কোম্পানির ওয়েবসাইটে https://aadharhousing.com/customer-relations/ahfl-policies-codes-এ উপলব্ধ নীতি দেখুন বা নীচে দেওয়া বিশদ বিবরণে নোডাল অফিসারের সাথে যোগাযোগ করুন:

মিস হর্ষদা পাঠক, কোম্পানি সেক্রেটারি এবং কমপ্লায়েন্স অফিসার

টেলিফোন নম্বর: +91-22-4168 9000

ইমেইল: complianceofficer@aadharhousing.com

অ্যানেক্সচার-A অনুযায়ী বিনিয়োগকর্তাদের জন্য সংশোধিত অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যবিধি।

2. শেয়ারহোল্ডারদের সঙ্গে সম্পর্কিত প্রশ্ন এবং নালিশসমূহের প্রতিকার:

a. কোম্পানির বৃদ্ধি ত্বরান্বিত করার জন্য দীর্ঘমেয়াদি ইকুইটি ক্যাপিটাল প্রদান কোরে, কোম্পানি, সর্বদা কোম্পানিতে তাদের শেয়ারহোল্ডারদের ভরসাকে সম্মান এবং স্বীকার করে।

b. আমাদের শেয়ারহোল্ডারদের থেকে কোনও প্রশ্ন/নালিশ আসলে আমরা সেগুলির উপর কড়া নজর রাখি। আমরা তাদের আগ্রহের বিভিন্ন তথ্যের বিষয়ে, তাদের সঙ্গে যোগাযোগ এবং তাদেরকে অদ্যতন করা বজায় রাখি যেমন ডিভিডেন্ড পরিশোধ ও দাবি করা, IEPF এর প্রতি শেয়ার হস্তান্তর করা (যদি তা হয়ে থাকে), ইত্যাদি। আমরা হস্তান্তর/সঞ্চার এবং অন্যান্য সম্পর্কিত গতিবিধি এবং শেয়ারহোল্ডারদের রেকর্ড সামলানোর জন্য রেজিস্ট্রার অ্যান্ড শেয়ার ট্রান্সফার এজেন্টও নিযুক্ত করেছি।

c. বিনিয়োগকারী তাদের অমীমাংসিত প্রশ্ন/অভিযোগ বা তাদের অভিযোগের কোনো অসন্তোষজনক উত্তর 30 দিন পর কমপ্লায়েন্স অফিসারের কাছে ইমেল আইডিতে: complianceofficer@aadharhousing.com বা ROC/MCA-তে জানাতে পারেন

d. অ্যানেক্সচার-B অনুযায়ী শেয়ারহোল্ডারদের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যবিধি।

অ্যানেক্সচার -A

ডিবেঞ্চার/NCD হোল্ডার এবং FD হোল্ডারদের মতো বিনিয়োগকর্তাদের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যবিধি:

ক্রম সংখ্যা নম্বর	বেসরকারি ভাবে স্থাপিত ডিবেঞ্চার/NCD দের জন্য	IPO-NCD দের অধীনে থাকা ডিবেঞ্চারদের জন্য
1	ডিবেঞ্চার হোল্ডাররা ইমেইলের মাধ্যমে কোম্পানিকে এই ঠিকানায় তাদের প্রশ্ন অথবা নালিশ প্রেরণ করতে পারেন: Aadhar_Treasury_All@aadharhousing.com	ডিবেঞ্চার হোল্ডার রেজিস্ট্রার অ্যান্ড ট্রান্সফার এজেন্টের উদ্দেশ্যে ইমেলের মাধ্যমে কোম্পানিকে এই ঠিকানায় তাদের প্রশ্ন অথবা নালিশ প্রেরণ করতে পারেন:: einward.ris@kfintech.com
2	ডিবেঞ্চার হোল্ডারকে প্রশ্ন নালিশ পাবার তারিখের পর 7 দিনের মধ্যে সমস্যাটি সমাধান প্রদান করার জন্য যোগাযোগ করা হবে।	ডিবেঞ্চার হোল্ডারকে প্রশ্ন নালিশ পাবার তারিখের পর 7 দিনের মধ্যে সমস্যাটি সমাধান প্রদান করার জন্য যোগাযোগ করা হবে।
3	যদি প্রশ্ন অথবা নালিশটি 15 দিনের মধ্যে সমাধান না করা হয় অথবা যদি ডিবেঞ্চার হোল্ডার তাকে দেওয়া উত্তর/সমাধান থেকে সন্তুষ্ট না হয়, তাহলে সে কোম্পানি সেক্রেটারি অ্যান্ড কমপ্লায়েন্স অফিসারকে এই আইডিইতে ইমেইল পাঠাতে পারেন complianceofficer@aadharhousing.com।	যদি প্রশ্ন অথবা নালিশটি 15 দিনের মধ্যে সমাধান না করা হয় বা অসন্তোষজনক হয়, অথবা যদি ডিবেঞ্চার হোল্ডার প্রদত্ত উত্তর/সমাধান থেকে সন্তুষ্ট না হয়, তাহলে সে কোম্পানির কোম্পানি সেক্রেটারি অ্যান্ড কমপ্লায়েন্স অফিসারকে এই আইডিইতে ইমেইল পাঠাতে পারেন complianceofficer@aadharhousing.com।
	যদি নালিশগুলি 30 দিনের মধ্যে সমাধান না করা হয় বা অসন্তোষজনক হয়, তাহলে বিনিয়োগকর্তা এমন নালিশগুলিকে নিম্নলিখিতের কাছে নিয়ে যেতে পারেন- BSE অথবা SCORES(SEBI), তাদের **ওয়েবসাইট/পোর্টাল: scores@sebi.org.in**	
	অভিযোগের সমাধানের জন্য উপরের সমস্ত বিকল্পগুলি শেষ করার পরে, যদি বিনিয়োগকারী/ক্লায়েন্ট এখনও ফলাফলের সাথে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে তিনি/তিনি/তারা ODR পোর্টালের মাধ্যমে বিরোধ	

	নিষ্পত্তি শুরু করতে পারেন। ODR পোর্টালের লিঙ্কটি হল https://smartodr.in/login এবং কোম্পানির ওয়েবসাইটেও পাওয়া যাচ্ছে।

কোম্পানি, নালিশটি প্রাপ্ত করার 30 দিনের সময়কালের মধ্যে ডিবেঞ্চার হোল্ডারদের সঙ্গে সম্পর্কিত প্রশ্নগুলির সমাধান করার জন্য অঙ্গীকারবদ্ধ, যদি না ডিবেঞ্চার হোল্ডারের তরফ থেকে কোনও আইনি অথবা টেকনিকাল ত্রুটি হয়ে থাকে।

FD হোল্ডারদের অভিযোগের প্রতিকারের প্রক্রিয়া কেন্দ্রীয় অপারেশন টিম দ্বারা পর্যবেক্ষণ করা হবে।FD হোল্ডাররা ইমেইলের মাধ্যমে কোম্পানিকে এই ঠিকানায় তাদের প্রশ্ন অথবা নালিশ প্রেরণ করতে পারেন:customercare@aadharhousing.com .

অ্যানেক্সচার-B

শেয়ারহোল্ডার/বিনিয়োগকর্তাদের সঙ্গে সম্পর্কিত অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যবিধি:

শেয়ারহোল্ডাররা তাদের প্রশ্ন বা নালিশ কোম্পানি সেক্রেটারি অ্যান্ড কমপ্লায়েন্স অফিসারকে এই ইমেইল আইডিতে প্রেরণ করতে পারেন customercare@aadharhousing.comএবং এর একটি অনুলিপি einward.ris@kfintech.com কেও প্রেরণ করতে হবে। শেয়ারহোল্ডারদের পক্ষ থেকে কোনো আইনি বা প্রযুক্তিগত ত্রুটি না থাকলে শেয়ার হোল্ডারকে প্রশ্ন নালিশ পাবার তারিখের পর 7 দিনের মধ্যে এই সমস্যাটির সমাধান প্রদান করার জন্য যোগাযোগ করা হবে।

যদি 7 দিনের মধ্যে প্রশ্ন বা নালিশটির সমাধান না করা হয়	শেয়ারহোল্ডার তাদের প্রশ্ন অথবা নালিশটি কে সম্বোধন করে এই ঠিকানাটিতে প্রেরণ করতে পারেন: compliancеofficer@aadharhousing.com
যদি 30 দিনের মধ্যে প্রশ্ন বা নালিশটির সমাধান না করা হয়,	তাহলে, নালিশটিকে এখানে প্রেরণ করুন রেজিস্ট্রার অফ কোম্পানিজ, মিনিস্ট্রি অফ কর্পোরেট অ্যাফেয়ার্স, ইমেইল: roc.bangalore@mca.gov.in

****