



ആധാർ ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

പരാതി പരിഹാര നയം

(പുതുക്കിയത് 2024 ഓഗസ്റ്റ് 7 മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ)

(പതിപ്പ് - VII)

**ഭാഗം I**

**ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം**

**ആമുഖം**

ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനികൾക്കായി കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തിയ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ("RBI") നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2021 അനുസരിച്ച് കമ്പനിക്കുള്ള ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയ നിർവ്വചിക്കുക എന്നതാണ് നയത്തിന്റെ ലക്ഷ്യം.

താഴെ പറയുന്നവ ഉറപ്പാക്കാൻ നയം ലക്ഷ്യമിടുന്നു:

- എല്ലാ പരാതികളും കാര്യക്ഷമമായും ന്യായമായും പരിഗണിക്കപ്പെടുന്നു.
- ഉപഭോക്താവ് ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതികൾ മാനുവലായും കൃത്യസമയത്തും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു.
- ഓർഗനൈസേഷനിൽ തങ്ങളുടെ ആശങ്കകൾ/പരാതികൾ അറിയിക്കുന്നതിനുള്ള വഴികളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പൂർണ്ണമായി അറിയാം.
- ഉപഭോക്താവ് പ്രതികരണത്തിൽ പൂർണ്ണമായി തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ഇതര പരിഹാരങ്ങൾക്കായുള്ള അവരുടെ അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ച് അറിഞ്ഞിരിക്കണം.
- ശരിയായ സേവനം, ഡെലിവറി, അവലോകന സംവിധാനം എന്നിവയിലൂടെ ഉപഭോക്തൃ ആശങ്കകളുടെയും പരാതികളുടെയും സന്ദർഭങ്ങൾ കുറയ്ക്കുക.
- ഉപഭോക്തൃ പരാതികളും ആശങ്കകളും ഉടൻടി പരിഹരിക്കുക.

**പരാതി പരിഹാര സമിതി**

താഴെപ്പറയുന്ന അംഗങ്ങളെ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന ഒരു ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര സമിതി രൂപീകരിക്കാൻ എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ട്:

- a) ചീഫ് ബിസിനസ് ഓഫീസർ (CBO)
- b) ചീഫ് റിസ്ക് ഓഫീസർ (CRO)
- c) ഓപ്പറേഷൻ മേധാവി
- d) റിസ്ക് മേധാവി

ഈ യോഗത്തിൽ പങ്കെടുക്കാനും പരാതികളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ യോഗത്തിൽ നൽകാനും പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥനെ ക്ഷണിക്കും.

കോറത്തിൽ 3 അംഗങ്ങളായിരിക്കും, കമ്മിറ്റിക്ക് മറ്റേതെങ്കിലും ഫങ്ഷണൽ മേധാവിയെ മീറ്റിംഗിൽ ക്ഷണിക്കാനും മീറ്റിംഗിൽ പങ്കെടുപ്പിക്കാനും കഴിയും.

കമ്മിറ്റിക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന പ്രവർത്തനങ്ങൾ ഉണ്ട്:

- ലഭിച്ച പരാതികളുടെ സ്ഥാനവും വിവിധ പരാതികളിൽ സ്വീകരിച്ച നടപടികളും പതിവായി അവലോകനം ചെയ്യുക.
- ത്രൈമാസാടിസ്ഥാനത്തിൽ ലഭിക്കുന്ന ഉപഭോക്തൃ പരാതികളുടെ തരം വിലയിരുത്തുക, നടപടിക്രമങ്ങൾ ലളിതമാക്കൽ/സ്ക്രീംലൈനിംഗ് മുതലായവ ഉപയോഗിച്ച് അത്തരം പരാതികൾ കുറയ്ക്കുന്നതിന് പ്രവർത്തിക്കുക.
- പിന്തുടരുകയും നടപ്പിലാക്കുകയും ചെയ്യുന്ന എല്ലാ റെഗുലേറ്ററി കംപ്ലയൻസുകളും അവലോകനം ചെയ്യുക,
- പരാതികൾ അവസാനിപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള അവസാന ദിവസം/ടൈംലൈനുകളും അത് എങ്ങനെ കൂടുതൽ മെച്ചപ്പെടുത്താം എന്നതും അവലോകനം ചെയ്യുക.
- പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പരാതികൾ അവലോകനം ചെയ്യുകയും ആവശ്യമുള്ളിടത്ത് ഇടപെടുകയും ചെയ്യുക.

**പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം**

ആധാർ ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (AHFL) റെഗുലേറ്ററി മാനദണ്ഡങ്ങൾ, ബോർഡ്/ടോപ്പ് മാനേജ്മെന്റ് അംഗീകൃത നയങ്ങൾ, പ്രക്രിയകൾ, നടപടിക്രമങ്ങൾ എന്നിവയുടെ ചട്ടക്കൂടിനുള്ളിൽ ഗുണനിലവാരമുള്ള സേവനങ്ങൾ നൽകാനും ഉപഭോക്താവിനെ സംതൃപ്തരാക്കാനും ശ്രമിക്കുന്നു.

വികേന്ദ്രീകൃതമായ രീതിയിലാണ് എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) പരാതിപരിഹാരം നടത്തുന്നത്, ഉപഭോക്താവിന് രാജ്യത്തുടനീളമുള്ള ബ്രാഞ്ച് നെറ്റ് വർക്കിനെ സമീപിക്കാം, അവർക്ക് യഥാക്രമം കസ്റ്റമർ കെയർ ഐഡിയിലേക്കും കസ്റ്റമർ കെയർ നമ്പറിലേക്കും എഴുതാനും വിളിക്കാനും കഴിയും. ഇതുവഴി ഉപഭോക്താവിന് ഓർഗനൈസേഷന്റെ ജീവനക്കാരിലേക്ക് നിഷ്പ്രയാസം പ്രവേശനം ലഭിക്കുന്നു.

**പരാതി പരിഹാര നടപടികളുടെ പ്രസിദ്ധീകരണം**

പരാതികൾ ന്യായമായും വേഗത്തിലും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള കമ്പനിയുടെ നടപടിക്രമങ്ങളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ എവിടെ കണ്ടെത്തണമെന്ന് കമ്പനി അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും. കമ്പനി അതിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും / ബ്രാഞ്ചുകളിലും അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും പരാതികൾ ആശങ്കകൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടി ക്രമങ്ങൾ (ഇ-മെയിൽ ഐഡിയും പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാവുന്ന മറ്റ് കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങളും, പ്രശ്നം പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സമയം, വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള മാട്രിക്സ് മുതലായവ) വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കും.

**പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം**

**ഘട്ടം I**

- അവരുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന്, ഉപഭോക്താവിന് ബ്രാഞ്ചിന്റെ മാനേജർക്ക് അവരുടെ പരാതി രേഖാമൂലം നൽകാം.
- ബ്രാഞ്ചിലുള്ള പരാതി രജിസ്റ്ററിൽ പരാതികൾ/ആശങ്കകൾ എന്നിവ രേഖപ്പെടുത്തി പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം.
- ഉപഭോക്താവിന് അവരുടെ പരാതി [customercare@aadharhousing.com](mailto:customercare@aadharhousing.com) എന്ന വിലാസത്തിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ കെയർ നമ്പർ **1800 3004 2020**-ലേക്ക് വിളിക്കാം

ഉപഭോക്താവിന് ഒരാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ വിശദീകരണം നൽകും.

ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതിക്കുള്ള പ്രതികരണം/അംഗീകാരം എന്നിവയിൽ പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേരും പദവിയും ഉണ്ടായിരിക്കും. കമ്പനിയുടെ നിയുക്ത ടെലിഫോൺ ഹെൽപ്പ്ഡെസ്കിലോ ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പറിലോ ഫോണിലൂടെ പരാതി അറിയിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഒരു പരാതി റഫറൻസ് നമ്പർ നൽകുകയും ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ പുരോഗതി അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

**ഘട്ടം II**

ഉപഭോക്താവിന് ഒരാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ മുകളിലുള്ള സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ ഒരു പ്രതികരണവും ലഭിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ച് നൽകിയ പ്രതികരണത്തിൽ തൃപ്തനാകാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ,, 7 ദിവസത്തിന് ശേഷം, ഉപഭോക്താവിന് എഎച്ച്എഫ്എല്ലിന്റെ കസ്റ്റമർ കെയർ ഓഫീസർ/ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ ഓഫീസർ എന്നിവരെ അഭിസംബോധന ചെയ്യുന്ന ഒരു കത്ത് വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ ഇനിപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ അയയ്ക്കേണ്ട ഇമെയിൽ മുഖേനയോ ബെംഗളൂരുവിലെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഓഫീസിലേക്ക് പരാതി/പരാതി വർദ്ധിപ്പിക്കാം

കസ്റ്റമർ കെയർ ഓഫീസർ/ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ ഓഫീസർ  
 ആധാർ ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്  
 രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഓഫീസ്- രണ്ടാം നില, നമ്പർ.3, ജെവിടി ടവേഴ്സ്, എട്ടാം എ മെയിൻ, റോഡ്, സമ്പംഗി രാമ നഗർ, ഹഡ്സൺ സർക്കിൾ, ബെംഗളൂരു, കർണാടക- 560027.  
 ഇ - മെയിൽ ഐഡി: [grievanceredressal.officer@aadharhousing.com](mailto:grievanceredressal.officer@aadharhousing.com)

വിഷയം പരിശോധിച്ചതിന് ശേഷം, കമ്പനി ഉപഭോക്താവിന് അതിന്റെ അന്തിമ പ്രതികരണം അയയ്ക്കും അല്ലെങ്കിൽ പ്രതികരിക്കാൻ ഞങ്ങൾക്ക് കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യമായി വരുന്നത് എന്തുകൊണ്ടെന്ന് വിശദീകരിക്കുകയും ഒരു പരാതി ലഭിച്ച് ആറാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ അത് ചെയ്യാൻ ശ്രമിക്കുകയും അവന്റെ/അവളെ എങ്ങനെ സ്വീകരിക്കണമെന്ന് അറിയിക്കുകയും വേണം. അവൻ/അവൾ ഇപ്പോഴും തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ കൂടുതൽ പരാതിപ്പെടുക.

**ഘട്ടം III**

പരാതിക്കാരന് ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനിയിൽ നിന്ന് പ്രതികരണം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ അത്യപ്തി തോന്നുകയാണെങ്കിൽ, പരാതിക്കാരന് നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിന്റെ ന്റെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിനെ സമീപിക്കാം, അതിന്റെ പരാതികൾ ഓൺലൈനായി NHB യുടെ വെബ്സൈറ്റിലോ അല്ലെങ്കിൽ NHB, ന്യൂഡൽഹി എന്നതിലേക്ക് തപാൽ മുഖേന, വിശദാംശങ്ങൾ ചുവടെ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു

നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക്  
മേൽനോട്ട വകുപ്പ്  
(പരാതി പരിഹാര സെൽ)  
നാലാം നില, കോർ 5-എ, ഇന്ത്യ ഹാബിറ്റാറ്റ് സെന്റർ  
ലോധി റോഡ്, ന്യൂഡൽഹി - 110003  
[www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in)

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

ഓഫ്ലൈൻ പരാതി നൽകുന്നതിനുള്ള ഫോർമാറ്റ് ഈ ലിങ്കിൽ ലഭ്യമാണ് <http://www.nhb.org.in/ Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393Physical-Mode.pdf>

മുകളിലുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ അതിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും / ബ്രാഞ്ചുകളിലും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കും.

**ഇൻഷുറൻസ് ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതി പരിഹാരം**

ഇൻഷുറൻസ് ബിസിനസിന്റെ അഭ്യർത്ഥനയ്ക്കായി ഐ.ആർ.ഡി.എ.ഐ (IRDAI)-യിൽ കമ്പനി ഒരു കോർപ്പറേറ്റ് ഏജന്റിന്റെ (സംയോജിത) രജിസ്ട്രേഷൻ കൈവശം വച്ചിട്ടുണ്ട്. ഇൻഷുറൻസുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഐ.ആർ.ഡി.എ.ഐ (IRDAI) ചട്ടങ്ങൾ പാലിക്കുന്നത് ഇത് ഉറപ്പാക്കും.

കമ്പനി വിൽക്കുന്ന ഇൻഷുറൻസ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ അംഗീകരിക്കപ്പെടും, അതാത് ഇൻഷുറൻസ് കമ്പനി (ഐ.ഇ.എസ്) മുഖേന അത്തരം പരാതി ലഭിച്ച് 14 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) പരിഹാരമുണ്ടാക്കും.

ഇൻഷുറൻസ് ഉപഭോക്താവ് രജിസ്ട്രേഷനും പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുമായി താഴെ പറയുന്ന ഘട്ടങ്ങൾ പാലിക്കാൻ നിർദ്ദേശിക്കുന്നു.

**ഘട്ടം I**

- തങ്ങളുടെ ഇൻഷുറൻസ് പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന്, ഉപഭോക്താവിന് ബ്രാഞ്ചിന്റെ മാനേജർക്ക് അവരുടെ പരാതി രേഖാമൂലം സമർപ്പിക്കാം.
- ഉപഭോക്താവിന് അവരുടെ പരാതി [customercare@aadharhousing.com](mailto:customercare@aadharhousing.com) എന്ന വിലാസത്തിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം അല്ലെങ്കിൽ തങ്ങളുടെ ഇൻഷുറൻസ് പോളിസി നമ്പർ സൂചിപ്പിച്ചുകൊണ്ട് തങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ കെയർ നമ്പർ **1800 3004 2020**-ലേക്ക് വിളിക്കാം.

7 ഉപഭോക്താവിന് ഒരാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ വിശദീകരണം നൽകും.

**ഘട്ടം II**

മേൽപ്പറഞ്ഞ സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന് പ്രതികരണമൊന്നും ലഭിക്കുന്നില്ലെങ്കിലോ ബ്രാഞ്ച് നൽകുന്ന പ്രതികരണത്തിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിലോ, 7 ദിവസത്തിന് ശേഷം ഉപഭോക്താവിന് ഒരു കത്ത് മുഖേന ബെംഗളൂരുവിലെ രജിസ്ട്രേഡ് ഓഫീസിലേക്ക് പരാതി/പരാതി ബോധിപ്പിക്കാവുന്നതാണ്. AHFL-ന്റെ കസ്റ്റമർ കെയർ ഓഫീസർ/ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ ഓഫീസർ/ പ്രിൻസിപ്പൽ ഓഫീസർ (ഇൻഷുറൻസ്) എന്നിവരെ അഭിസംബോധന ചെയ്യുക അല്ലെങ്കിൽ ഇമെയിൽ വഴി അയയ്ക്കുക:

കസ്റ്റമർ കെയർ ഓഫീസർ / പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ / പ്രിൻസിപ്പൽ ഓഫീസർ (ഇൻഷുറൻസ്) ആധാർ ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്. രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഓഫീസ്- രണ്ടാം നില, നമ്പർ.3, ജെവിടി ടവേഴ്സ്, എട്ടാം എ മെയിൻ, റോഡ്, സമ്പംഗി രാമ നഗർ, ഹഡ്സൺ സർക്കിൾ, ബെംഗളൂരു, കർണാടക- 560027. ഇ - മെയിൽ ഐഡി: [grievanceredressal.officer@aadharhousing.com](mailto:grievanceredressal.officer@aadharhousing.com)

പരാതിയുടെ പരിഹാരവുമായി 14 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന് മറുപടി ലഭിക്കും.

**ഘട്ടം III**

പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിലോ ഇൻഷുറർ/എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിലോ, ഏത് സമയത്തും അദ്ദേഹത്തിന് അല്ലെങ്കിൽ അവർക്ക് താഴെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ചെയ്യാൻ കഴിയും:

- <https://bimabharosa.irdai.gov.in/> എന്നതിലേക്ക് ലോഗിൻ ചെയ്ത് ബീമ ഭരോസ സിസ്റ്റം വഴി ഓൺലൈനായി പരാതി നൽകുക. അല്ലെങ്കിൽ 155255 അല്ലെങ്കിൽ 1800 4254 732 എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിൽ വിളിക്കുക
- അല്ലെങ്കിൽ ഇ-മെയിൽ ചെയ്യുക - [complaints@irdai.gov.in](mailto:complaints@irdai.gov.in)
- അല്ലെങ്കിൽ ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി ആൻഡ് ഡെവലപ്മെന്റ് അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യ (ഐ.ആർ.ഡി.എ.ഐ), സർവ്വേ നമ്പർ 115/1, നാലാം നില, ഫിനാൻഷ്യൽ ഡിസ്ട്രിക്റ്റ്, നാനക്രംഗുഡ, ഗച്ചിബൗളി, ഹൈദരാബാദ് 500032 എന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് എഴുതുക.-500032
- അപൂർവ്വ സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ഉപഭോക്താവ് മേൽപ്പറഞ്ഞ പ്രമേയത്തിൽ സന്തുഷ്ടനല്ലെങ്കിൽ, അദ്ദേഹം/അവർ ഇൻഷുറൻസ് ഓംബുഡ്സ്മാനിലേക്ക് നയിക്കപ്പെടാം.

**ഭാഗം II**

**നികേഷപകർക്കും ഉപഭോക്താക്കൾ അല്ലാത്തവർക്കും ഉള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം**

**1. നികേഷപകരുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അന്വേഷണങ്ങളുടെയും പരാതികളുടെയും പരിഹാരം, അതായത് ഫിക്സഡ് ഡിപ്പോസിറ്റ് (എഫ്ഡി) ഉടമകളുടെ നോൺ-കൺവേർട്ടിബിൾ ഡിബന്റർ (എൻസിഡി) ഉടമകൾ::**

കമ്പനി, എ.എച്ച്.എഫ്.എൽ (AHFL) അതിന്റെ കടപ്പത്ര ഉടമയോ സ്ഥിര നിക്ഷേപ ഉടമകളോ ഉന്നയിക്കുന്ന ഏത് ചോദ്യത്തിനും പരാതിക്കും ഉടൻടി മറുപടി നൽകാനും പരിഹരിക്കാനും പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്. കൂടാതെ, അത്തരം ചോദ്യങ്ങളോ പരാതികളോ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ശക്തമായ സംവിധാനം ശക്തിപ്പെടുത്തുന്നതിന്, 2013-ലെ കമ്പനി ആക്ട്, സെബി (LODR) എന്നിവയുടെ 178(5) വ്യവസ്ഥകളും ബാധകമായ മറ്റ് നിയമപരമായ വ്യവസ്ഥകളും അനുസരിച്ച് ഞങ്ങൾക്ക് സ്റ്റേക്ക്ഹോൾഡേഴ്സ് റിലേഷൻഷിപ്പ് കമ്മിറ്റി എന്ന പേരിൽ ഒരു പ്രത്യേക കമ്മിറ്റി രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. കമ്മിറ്റിയുടെ വ്യക്തി/പങ്ക് താഴെ പറയുന്നവയാണ് നിക്ഷേപകരിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച പരാതികളുടെ സ്ഥാനവും വിവിധ പരാതികളിൽ സ്വീകരിച്ച നടപടികളും റിപ്പോർട്ടും പതിവായി അവലോകനം ചെയ്യുക

- ത്രൈമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ലഭിക്കുന്ന നിക്ഷേപകരുടെ പരാതികളുടെ തരം വിലയിരുത്തുക,
- നടപടിക്രമങ്ങൾ ലളിതമാക്കൽ/സ്ക്രീംലൈനിംഗിലൂടെ അത്തരം പരാതികൾ കുറയ്ക്കുന്നതിന് പ്രവർത്തിക്കുക
- എല്ലാ റെഗുലേറ്ററി കംപ്ലൈൻസുകളും പിന്തുടരുകയും നടപ്പിലാക്കുകയും ചെയ്യുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക പരാതികൾ അവസാനിപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള അവസാന ദിനം/ടൈംലൈനുകൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന്/അനുസരിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക
- പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പരാതികൾ അവലോകനം ചെയ്യുകയും അത്തരം കേസുകളിൽ അവരുടെ ഉപദേശം/തിരുത്തൽ നടപടികൾ നൽകുകയും ചെയ്യുക.

കുറഞ്ഞത് 3 ഡയറക്ടർമാർ അടങ്ങുന്ന സ്റ്റേക്ക്ഹോൾഡേഴ്സ് റിലേഷൻഷിപ്പ് കമ്മിറ്റിയിലെ അംഗങ്ങൾ, അവരിൽ ഒരാളെങ്കിലും സ്വതന്ത്ര ഡയറക്ടറും ചെയർപേഴ്സൺ നോൺ എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടറും ആയിരിക്കും.

ഏതെങ്കിലും രണ്ട് ഡയറക്ടർമാരായിരിക്കും കോറം. കമ്മിറ്റി വർഷത്തിൽ ഒരിക്കലെങ്കിലും ആവശ്യമുള്ളപ്പോൾ യോഗം ചേരും

ഞങ്ങളുടെ കടപ്പത്രങ്ങൾക്കായി രജിസ്ട്രാറും ട്രാൻസ്ഫർ ഏജന്റും ഉണ്ട്, കൃത്യമായ രേഖകളും ഡാറ്റയും ഉറപ്പാക്കാനും സൂക്ഷിക്കാനും, കടപ്പത്ര ഉടമകൾക്ക് സമയബന്ധിതമായി പലിശ / റീ-പേയ്മെന്റുകൾ നൽകാനും, അനുബന്ധം എ & ബി-യിൽ നൽകിയിരിക്കുന്നത് പോലെ ഒരു സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ അവരുടെ സംശയങ്ങളും ആശങ്കകളും പരിഹരിക്കാനും.

ഈ പാദത്തിൽ ലഭിച്ചതും പരിഹരിച്ചതുമായ എല്ലാ പരാതികളുടെയും/ആശങ്കകളുടെയും വിശദാംശങ്ങൾ കമ്പനി ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് മുമ്പാകെ അവരുടെ മീറ്റിംഗിൽ സമർപ്പിക്കുന്നു. 2015 ലെ എസ്.ഇ.ബി.ഐ (SEBI) (ലിസ്റ്റിംഗ് ബാധ്യതയും വെളിപ്പെടുത്തൽ ആവശ്യകതകളും) റെഗുലേഷൻസ് അനുസരിച്ച്, കമ്പനി സ്വീകരിച്ചതും പരിഹരിച്ചതുമായ ത്രൈമാസ പരാതികളുടെ/ആശങ്കകളുടെ വിശദാംശങ്ങളും സ്റ്റേക്ക് എക്സ്ചേഞ്ചിലേക്ക്, അതായത് ബിഎസ്ഇ/എൻഎസ്ഇ ലിമിറ്റഡ് അപ്ലോഡ് ചെയ്യുന്നു.

നികേഷപകന് തങ്ങളുടെ പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പരാതികൾ 15 ദിവസത്തിന് ശേഷം കംപ്ലയൻസ് ഓഫീസർക്ക് ഇമെയിൽ ഐ.ഡിയിൽ ഉന്നയിക്കാം: [Complianceofficer@aadharhousing.com](mailto:Complianceofficer@aadharhousing.com) .

നികേഷപകർക്കുള്ള പുതുക്കിയ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം, അനുബന്ധം-എ പ്രകാരമാണ്. പ്രായപൂർത്തിയായ NCDകൾക്കുള്ള ക്ലെയിം ചെയ്യാത്ത പലിശ/ വീണ്ടെടുക്കൽ തുകയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ക്ലെയിമുകൾക്ക്:

- <https://aadharhousing.com/customer-relations/ahfl-policies-codes> എന്നതിൽ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമായ നയം പരിശോധിക്കുക അല്ലെങ്കിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിശദാംശങ്ങളിൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടുക:

ശ്രീമതി ഹർഷദ പഥക്, കമ്പനി സെക്രട്ടറി & കംപ്ലയൻസ് ഓഫീസർ  
ടെൽ. നമ്പർ: +91-22-4168 9000  
ഇമെയിൽ: [Complianceofficer@aadharhousing.com](mailto:Complianceofficer@aadharhousing.com)

നികേഷപകർക്കുള്ള പുതുക്കിയ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം, അനുബന്ധം -എ പ്രകാരമാണ്.

**2. ഓഹരി ഉടമകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട സംശയങ്ങൾക്കും പരാതികൾക്കും പരിഹാരം:**

എ കമ്പനിയുടെ വളർച്ച ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിന് ദീർഘകാല ഇക്വിറ്റി മൂലധനം നൽകിക്കൊണ്ട്, കമ്പനിയുടെ ഓഹരി ഉടമകൾ കമ്പനിയിൽ സ്ഥാപിച്ചിരിക്കുന്ന വിശ്വാസത്തെ കമ്പനി എപ്പോഴും അഭിനന്ദിക്കുകയും അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

ബി ഞങ്ങളുടെ ഷെയർഹോൾഡർമാരിൽ നിന്നുള്ള ചോദ്യങ്ങൾ/പരാതികൾ ഞങ്ങൾ സൂക്ഷ്മമായി നിരീക്ഷിക്കുന്നു. ഡിവിഡന്റ് പേയ്മെന്റ്, ക്ലെയിം, ഐ.ഇ.പി.എഫ് (IEPF)-ലേക്ക് ഷെയറുകൾ കൈമാറ്റം, ഓഹരി ഉടമകളുടെ രേഖകൾ എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവിധ വിവരങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഞങ്ങൾ ആശയവിനിമയം നടത്തുകയും അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നു.

സി.നികേഷനുകൾ അവരുടെ പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത സംശയങ്ങൾ/പരാതികൾ അല്ലെങ്കിൽ പരാതികൾക്ക് തൃപ്തികരമല്ലാത്ത എന്തെങ്കിലും മറുപടികൾ 30 ദിവസത്തിന് ശേഷം കംപ്ലയൻസ് ഓഫീസർക്ക് ഇമെയിൽ ഐഡിയിൽ [complianceofficer@aadharhousing.com](mailto:complianceofficer@aadharhousing.com) എന്ന വിലാസത്തിലോ ROC/MCA യിലോ ഉന്നയിക്കാം.

ഡി ഷെയർഹോൾഡർമാർക്കുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം, അനുബന്ധം - ബി.

**3. ഉപഭോക്താക്കളല്ലാത്തവരുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അന്വേഷണങ്ങളുടെയും പരാതികളുടെയും പരിഹാരം:**

എ. ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസ് പ്രോപ്പർട്ടികളിലെ ജീവനക്കാരും വാടകക്കാരും ഒഴികെ, കമ്പനിക്ക് ലഭിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള സേവനങ്ങൾക്ക് വേണ്ടി കമ്പനിയുമായി നേരിട്ട് എംപാനൽ ചെയ്ത/ ബന്ധപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന/ ഏജൻ്റുമായി മാത്രം പ്രവർത്തിക്കുന്ന വ്യക്തികളെ/സ്ഥാപനങ്ങളെയാണ് ഉപഭോക്താക്കളല്ലാത്തവർ എന്ന് പരാമർശിക്കുന്നത്.

ബി. ഉപഭോക്താക്കൾ അല്ലാത്തവർക്ക് അവരുടെ അന്വേഷണമോ പരാതിയോ കമ്പനിക്ക് [customercare@aadharhousing.com](mailto:customercare@aadharhousing.com) ൽ ഇമെയിൽ വഴി അയയ്ക്കാവുന്നതാണ്.

സി. പ്രശ്നം പരിഹരിക്കുന്നതിന്, ഉപഭോക്താക്കളല്ലാത്തവർ അന്വേഷണമോ പരാതിയോ ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 7 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പ്രതികരണം അറിയിക്കണം

ഡി. അന്വേഷണമോ പരാതിയോ 15 ദിവസത്തിനകം പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിലോ, അല്ലെങ്കിൽ ലഭിച്ച മറുപടി/പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കൾ തൃപ്തരല്ലെങ്കിലോ, അയാൾക്ക്/അവൾക്ക് കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർക്ക് - [grievanceredressal.officer@aadharhousing.com](mailto:grievanceredressal.officer@aadharhousing.com) ൽ ഇമെയിൽ അയയ്ക്കാവുന്നതാണ്

**കടപ്പത്രം/എൻ.സി.ഡി (NCD) ഉടമകൾ, എഫ്.ഡി (FD) ഉടമകൾ എന്നിവപോലുള്ള നിക്ഷേപകർക്കുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം:**

സീരിയൽ നമ്പർ	സ്വകാര്യമായി നിക്ഷേപിച്ച കടപ്പത്രങ്ങൾ/എൻ.സി.ഡികൾക്കായി (NCDs)	ഐ.പി.ഒ-എൻ.സി.ഡി (IPO-NCDs)-കൾക്ക് കീഴിൽ പുറപ്പെടുവിച്ച കടപ്പത്രങ്ങൾക്ക്
1	കടപ്പത്ര ഉടമകൾക്ക് അവരുടെ അന്വേഷണമോ പരാതിയോ കമ്പനിയുടെ ഇമെയിൽ വഴി ഐ.ഡി <b>Aadhar_Treasury_All@aadharhousing.com</b> വഴി അയയ്ക്കാവുന്നതാണ്	കടപ്പത്ര ഉടമയ്ക്ക് അവരുടെ അന്വേഷണമോ പരാതിയോ ഇമെയിൽ വഴി രജിസ്ട്രാർക്കും ട്രാൻസ്ഫർ ഏജന്റും : <b>einward.ris@kfintech.com</b> എന്ന വിലാസത്തിൽ അയക്കാം.
2	കടപ്പത്ര ഉടമയ്ക്ക് അന്വേഷണമോ പരാതിയോ ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 7 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉത്തരം നൽകണം.	കടപ്പത്ര ഉടമയ്ക്ക് അന്വേഷണമോ പരാതിയോ ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 7 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉത്തരം നൽകണം.
3	15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ചോദ്യമോ പരാതിയോ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ നൽകിയ മറുപടി/പരിഹാരത്തിൽ കടപ്പത്രം ഉടമ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, അദ്ദേഹം/അവർക്ക് കമ്പനിയുടെ കമ്പനി സെക്രട്ടറി ഒപ്പം കംപ്ലയൻസ് ഓഫീസർക്ക് <a href="mailto:Complianceofficer@aadharhousing.com">Complianceofficer@aadharhousing.com</a> എന്ന വിലാസത്തിൽ ഇമെയിൽ അയയ്ക്കാവുന്നതാണ്.	ചോദ്യം അല്ലെങ്കിൽ കംപ്ലയിൻ്റ് പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ, 15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അല്ലെങ്കിൽ നൽകിയ മറുപടി/പരിഹാരത്തിൽ കടപ്പത്രം ഉടമ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, അദ്ദേഹത്തിന്/അവർക്ക് കമ്പനിയുടെ കമ്പനി സെക്രട്ടറി ഒപ്പം കംപ്ലയൻസ് ഓഫീസർക്ക് <a href="mailto:Complianceofficer@aadharhousing.com">Complianceofficer@aadharhousing.com</a> എന്ന വിലാസത്തിൽ ഇമെയിൽ അയയ്ക്കാവുന്നതാണ്.
	30 ദിവസത്തിനകം പരാതികൾ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ നിക്ഷേപകർക്ക് തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ, നിക്ഷേപകന് അത്തരം പരാതി ഉന്നയിക്കാം <a href="mailto:scores@sebi.org.in">scores@sebi.org.in</a> എന്നതിൽ ബി.എസ്.ഇ (BSE) അല്ലെങ്കിൽ സ്കോറുകൾ എസ്.ഇ.ബി.ഐ (SEBI) ലേക്ക് അത്തരം പരാതി ഉന്നയിക്കാം.	
	പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള മുകളിൽ പറഞ്ഞ എല്ലാ ഓപ്ഷനുകളും തീർപ്പാക്കിയ ശേഷം, നിക്ഷേപകൻ/ക്ലയൻ്റ് ഇപ്പോഴും ഫലത്തിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, അയാൾക്ക്/അവൾക്ക് ഒഡിആർ പോർട്ടൽ വഴി തർക്ക പരിഹാരം ആരംഭിക്കാൻ കഴിയും. ODR പോർട്ടലിലേക്കുള്ള ലിങ്ക് <a href="https://smartodr.in/login">https://smartodr.in/login</a> ആണ് കൂടാതെ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാണ്.	

കടപ്പത്ര ഉടമയുടെ ഭാഗത്തുനിന്ന് എന്തെങ്കിലും നിയമപരമോ സാങ്കേതികമോ ആയ പിഴവുകൾ ഇല്ലെങ്കിൽ, പരാതി ലഭിച്ച് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കടപ്പത്ര ഉടമയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ചോദ്യങ്ങൾ പരിഹരിക്കാൻ കമ്പനി പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്.

FD ഹോൾഡർമാരുടെ പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയ സെൻട്രൽ ഓപ്പറേഷൻസ് ടീം നിരീക്ഷിക്കും.. എഫ്.ഡി ഉടമകൾക്ക് അവരുടെ അന്വേഷണമോ പരാതിയോ [Customercare@aadharhousing.com](mailto:Customercare@aadharhousing.com) എന്ന വിലാസത്തിൽ കമ്പനിക്ക് ഇമെയിൽ വഴി അയയ്ക്കാവുന്നതാണ്.



**അനുബന്ധം -ബി**

**ഷെയർഹോൾഡർമാർ/നികേഷപകർ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം:**

**Complianceofficer@aadharhousing.com** എന്നതിലേക്ക് അടയാളപ്പെടുത്തിയ ഒരു പകർപ്പ് സഹിതം ഷെയർഹോൾഡർക്ക് അവരുടെ അന്വേഷണമോ പരാതിയോ കമ്പനിയുടെ കമ്പനി സെക്രട്ടറിക്കും കംപ്ലയൻസ് ഓഫീസർക്കും **einward.ris@kfintech.com** എന്ന വിലാസത്തിൽ അയയ്ക്കാവുന്നതാണ്. ഷെയർ ഹോൾഡറുടെ ഭാഗത്തുനിന്ന് എന്തെങ്കിലും നിയമപരമോ സാങ്കേതികമോ ആയ പിഴവ് ഇല്ലെങ്കിൽ, പ്രശ്നം പരിഹരിക്കുന്നതിന്, അന്വേഷണമോ പരാതിയോ ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 7 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഷെയർ ഹോൾഡർ പ്രതികരിക്കും.

<p>ചോദ്യമോ പരാതിയോ 7 ദിവസത്തിനകം പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ</p>	<p>കമ്പനിയുടെ എംഡിക്കും സിഇഒയ്ക്കും ഷെയർ ഹോൾഡർ അന്വേഷണമോ പരാതിയോ അയയ്ക്കും  <a href="mailto:Complianceofficer@aadharhousing.com">Complianceofficer@aadharhousing.com</a>                  അല്ലെങ്കിൽ <a href="mailto:CEO@aadharhousing.com">CEO@aadharhousing.com</a></p>
<p>30 ദിവസത്തിനകം പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ</p>	<p>ഓഹരി ഉടമകൾക്ക്, കമ്പനികളുടെ രജിസ്ട്രാർ, കോർപ്പറേറ്റ് കാര്യ മന്ത്രാലയം <a href="mailto:roc.bangalore@mca.gov.in">roc.bangalore@mca.gov.in</a> എന്നതിൽ പരാതി അയക്കാം.</p>

\*\*\*\*\*