

GRIEVANCE REDRESSAL POLICY

అధార హాసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

క్షణనివృత్తి పాలసీ

(మే, 2021 నుండి అమలులోకి వస్తుంది) (వెర్షన్- III)

**పార్ట్ 1**

**ఖాతాదారుడి క్షేత్రనివృత్తి పాలసీ**

**పరిచయం**

హాసింగ్ పైనాన్స్ కంపెనీల కోసం నేషనల్ హాసింగ్ బ్యాంక్ ("NHB") ఆదేశాలకు అనుగుణంగా కంపెనీ కోసం ఖాతాదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియను నిర్వచించడమే పాలసీ ఉద్దేశ్యం.

పాలసీ వీటిని నిర్ధారించడానికి ఉద్దేశించబడింది:

- అన్ని ఫిర్యాదులు సమర్థవంతంగా మరియు నిష్పాక్షికంగా పరిగణించడం.
- ఖాతాదారుడి ద్వారా లేవనెత్తిన అన్ని సమస్యలను మర్యాదగా మరియు సకాలంలో పరిష్కరించడం.
- సంస్థలో తమఫిర్యాదులు/అభ్యంతరాలను ఎస్కలేట్ చేసే మార్గాల గురించి ఖాతాదారులకు పూర్తిగా అవగాహన కల్పించడం.
- ప్రతిస్పందనతో ఖాతాదారుడు పూర్తిగా సంతృప్తి చెందకపోతే, ప్రత్యామ్నాయ పరిష్కారాల కోసం వారి హక్కుల గురించి తెలుసుకోవాలి.
- సరైన సర్వీస్, డెలివరీ మరియు రివ్యూ యంత్రాంగం ద్వారా ఖాతాదారుడి ఫిర్యాదులు మరియు పిర్యాదుల సందర్భాలను కనిష్టం చేయడం మరియు
- ఖాతాదారు ఫిర్యాదులు మరియు క్షేత్రాలను సత్వరం పరిష్కరించడం.

**క్షేత్రనివృత్తి కమిటీ**

AHFL కింది సభ్యులతో కూడిన ఖాతాదారు క్షేత్ర నివృత్తి కమిటీని ఏర్పాటు చేయాలని ప్రతిపాదించింది:

- a. చీఫ్ ఆపరేటింగ్ ఆఫీసర్ (COO)
- b. కలెక్షన్ హెడ్
- c. ఆపరేషన్స్ హెడ్
- d. రిస్క్ హెడ్

3 సభ్యుల కోరం ఉండాలి, కమిటీ సమావేశానికి హాజరు కావడానికి ఇతర ఫంక్షనల్ హెడ్ని ఆహ్వానించవచ్చు, ఎప్పుడు అవసరం అయితే అప్పుడు ప్రాతిపదికన మీటింగ్ నిర్వహించబడుతుంది.

కమిటీకి దిగువ విధులుంటాయి:

- అందుకున్న ఫిర్యాదుల స్థితి మరియు వివిధ ఫిర్యాదులపై తీసుకున్న చర్యలను క్రమం తప్పకుండా సమీక్షించడం.
- స్వీకరించిన ఖాతాదారుల ఫిర్యాదులను వాటి రకాన్ని బట్టి ప్రతి మూడు నెలలకు ఒక్కసారి మూల్యాంకనం చేయాలి, ప్రక్రియను సరళీకృతం చేయడం/క్రమబద్ధీకరించడం మొదలైన వాటితో అలాంటి ఫిర్యాదులను తగ్గించడానికి కృషి చేయాలి.
- అన్ని నియంత్రణ ఆవశ్యకతల పాటించడాన్ని సమీక్షించి, అమలు చేయాలి,
- ఫిర్యాదులను క్లోజ్ చేయడానికి TAT/టైమ్లైన్లు మరియు వాటిని మరింతగా ఎలా పరిష్కరించాలనేది సమీక్షించాలి.
- అపరిష్కృత ఫిర్యాదులను సమీక్షించండి మరియు అవసరమైన చోట జోక్యం చేసుకోండి.

**క్షేత్ర నివృత్తి యంత్రాంగం**

ఆధార హౌసింగ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్ (AHFL) నాణ్యమైన సేవలను అందించడానికి మరియు రెగ్యులేటరీ నిబంధనలు, బోర్డు/టాప్ మేనేజ్‌మెంట్ ఆమోదించిన పాలసీలు, ప్రక్రియలు మరియు ప్రక్రియల చట్టంలో ఖాతాదారుడు సంతృప్తి చెందేలా చేయడానికి కృషి చేస్తుంది.

AHFL ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని వికేంద్రీకృత పద్ధతిలో నిర్వహిస్తుంది, ఖాతాదారుడు దేశవ్యాప్తంగా ఉండే బ్రాంచి నెట్‌వర్క్‌ని సంప్రదించవచ్చు, లేదా వారు కస్టమర్ కేర్ ఐడి మరియు కస్టమర్ కేర్ నెంబర్‌లకు రాసి, కాల్ చేయవచ్చు. ఈ విధంగా ఖాతాదారుడు సంస్థ ఉద్యోగులకు సులభంగా సంప్రదించవచ్చు.

**ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ ప్రచురణ**

ఫిర్యాదులను నిష్పాక్షికంగా, వేగంగా హ్యాండిల్ చేయడానికి కంపెనీ అనుసరించే ప్రక్రియ వివరాలను ఎక్కడ లభిస్తాయనే విషయాన్ని కంపెనీ తన వినియోగదారులకు తెలియజేస్తుంది. బాధిత రుణగ్రహీత ద్వారా ఫిర్యాదులు చేయడానికి కంపెనీ తన అన్ని ఆఫీసులు/ శాఖల్లో మరియు దాని వెబ్‌సైట్‌లో ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియను స్పష్టంగా ప్రదర్శిస్తుంది (ఇ-మెయిల్ ఐడి మరియు ఫిర్యాదులను నమోదు చేయగల ఇతర సంప్రదింపు వివరాలు, సమస్యను పరిష్కరించడానికి సమయం, ఎస్కలేషన్ కోసం మ్యాట్రిక్స్ మొదలైనవి).

**ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ**

**దశ I**

**ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి, ఖాతాదారుడు తమ ఫిర్యాదును బ్రాంచి మేనేజర్‌కు రాతపూర్వకంగా దాఖలు చేయవచ్చు**

- బ్రాంచి నిర్వహించే ఫిర్యాదు రిజిస్టర్‌లో ఫిర్యాదు/గ్రివియెన్స్ నమోదు చేయడం ద్వారా కూడా ఫిర్యాదును రిజిస్టర్ చేసుకోవచ్చు.
- ఖాతాదారులు తమ ఫిర్యాదులను [customercare@aadharhousing.com](mailto:customercare@aadharhousing.com) వద్ద రిజిస్టర్ చేసుకోవచ్చు లేదా **1800 3004 2020**. వద్ద కాల్ చేయవచ్చు.

ఖాతాదారుడి 7 పని రోజుల వ్యవధిలో ప్రతిస్పందించాలి.

కస్టమర్ ఫిర్యాదుకు ప్రతిస్పందన/ఎక్స్‌లెప్ట్‌మెంట్‌లో ఫిర్యాదు లేదా గ్రివియెన్స్‌తో వ్యవహరించే అధికారి పేరు మరియు హోదా ఉండాలి. కంపెనీ నిర్ధారిత టెలిఫోన్ హె డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నెంబరుకు ఫోన్ చేయడం ద్వారా ఫిర్యాదు చేసినట్లయితే, ఖాతాదారుడికి ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నెంబరు ఇవ్వబడుతుంది, సహేతుకమైన వ్యవధిలో పురోగతి గురించి తెలియజేయబడుతుంది.

**దశ II**

ఖాతాదారుడు పైన పేర్కొన్న టైమ్‌లైన్‌లో ఎలాంటి ప్రతిస్పందనను అందుకోనట్లయితే లేదా బ్రాంచి ఇచ్చిన ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే, 7 రోజుల తర్వాత ఖాతాదారుడు కస్టమర్ కేర్ ఆఫీసర్/AHFL గ్రివియెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్‌కు పంపి లేఖ ద్వారా లేదా ఇమెయిల్ ద్వారా ముంబైలోని కార్పొరేట్ ఆఫీసుకు ఫిర్యాదు/గ్రివియెన్స్‌కు ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు:

కస్టమర్ కేర్ ఆఫీసర్/గ్రివెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ ఆధార హౌసింగ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్  
 రుస్సమ్‌జీచే 802,8వ అంతస్తు నటరాజు  
 వెస్ట్రన్ ఎక్స్‌ప్రెస్ హైవే మరియు సర్ MV రోడ్డుంకన్,  
 అంధేరి (తూర్పు) ముంబై 400069 మహారాష్ట్ర  
 ఇమెయిల్ ఐడి: [grievanceredressal.officer@aadharhousing.com](mailto:grievanceredressal.officer@aadharhousing.com)

ఫిర్యాదు పరిష్కారంతో ఖాతాదారుడికి 30 పనిదినాల్లోగా ప్రతిస్పందించాలి, అందుకున్న ఫిర్యాదు/గ్రీవియెన్స్‌ని పరిశీలించిన తరువాత, మేం ఖాతాదారుడికి తుది ప్రతిస్పందన పంపుదాం లేదా ప్రతిస్పందించడానికి మాకు ఎందుకు ఎక్కువ సమయం అవసరమో వివరిస్తాం. కంపెనీ కార్పొరేట్ ఆఫీసులో ఫిర్యాదు అందుకున్న తేదీ నుంచి 30 రోజుల వ్యవధిలో సవిస్తరమైన సమాధానం లేదా సమాచారం పంపడానికి ప్రయత్నిస్తాం.

### దశ III

ఖాతాదారుడికి మా ఫిర్యాదుల పరిష్కార బృందం అందించిన పరిష్కారంతో ఇంకా సుముఖంగా లేనట్లయితే, 30 రోజుల తర్వాత ఖాతాదారుడు దిగువ పేర్కొన్న చిరునామా వద్ద హౌసింగ్ పైనాన్స్ కంపెనీల రెగ్యులేటరీ అథారిటీ- నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్‌ని సంప్రదించవచ్చు:

నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్

డిపార్ట్‌మెంట్ ఆఫ్ రెగ్యులేషన్ అండ్ సూపర్‌విజన్ (ఫిర్యాదు రిడ్రెసల్ సెల్)

4వ అంతస్తు, కోర్ 5-A, ఇండియా హాబిటెంట్ సెంటర్,

లోధి రోడ్, న్యూఢిల్లీ- 110003. [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in)

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

ఆఫ్‌లైన్ ఫిర్యాదు చేయడానికి సంబంధించిన ఫార్మేట్ లింక్‌లో అందుబాటులో ఉంది <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393Physical-Mode.pdf>

పైన పేర్కొన్న వివరాలు దాని అన్ని ఆఫీసులు/బ్రాంచ్‌ల్లో మరియు కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో స్పష్టంగా ప్రదర్శించాలి.

### ఇన్నూవేన్స్ ఖాతాదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

బీమా వ్యాపారం యొక్క అభ్యర్థన కొరకు కంపెనీకి IRDAI వద్ద కార్పొరేట్ ఏజెంట్ (కాంపోజిట్) రిజిస్ట్రేషన్ ఉంది. బీమాకు సంబంధించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సంబంధించి IRDAI నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండేలా ఇది ధృవీకరిస్తుంది.

కంపెనీ విక్రయించిన బీమా ఉత్పత్తులకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు అంగీకరించబడతాయి, సంబంధిత బీమా కంపెనీ (లు) ద్వారా అటువంటి ఫిర్యాదు అందుకున్న 14 రోజుల్లోగా AHFL పరిష్కారాన్ని అందిస్తుంది.

బీమా ఖాతాదారుడు తమఫిర్యాదుల రిజిస్ట్రేషన్ మరియు పరిష్కారాల కొరకు దిగువ దశలను పాటించాలని సలహా ఇవ్వబడుతోంది.

### దశ I

- బీమా ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి, ఖాతాదారుడు తమఫిర్యాదును బ్రాంచీ మేనేజర్‌కు రాతపూర్వకంగా దాఖలు చేయవచ్చు
- ఖాతాదారులు వారి బీమా పాలసీ నెంబరు పేర్కొనడం ద్వారా తమ ఫిర్యాదులను [customercare@aadharhousing.com](mailto:customercare@aadharhousing.com) వద్ద రిజిస్టర్ చేసుకోవచ్చు లేదా **1800 3004 2020** వద్ద కాల్ చేయవచ్చు.

ఖాతాదారుడి 7 పని రోజుల వ్యవధిలో ప్రతిస్పందించాలి.

### దశ II

ఖాతాదారుడు పైన పేర్కొన్న టైమ్లైన్లో ఎలాంటి ప్రతిస్పందనను అందుకోనట్లయితే లేదా ట్రాండ్ ఇచ్చిన ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే, 7 రోజుల తర్వాత ఖాతాదారుడు కస్టమర్ కేర్ ఆఫీసర్/AHFL గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్కు పంపి లేఖ ద్వారా లేదా ఇమెయిల్ ద్వారా ముంబైలోని కార్పొరేట్ ఆఫీసుకు ఫిర్యాదు/గ్రీవియెన్స్కు ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు:

ఖాతాదారు కేర్ ఆఫీసర్/క్లెక్ నివృత్తి ఆఫీసర్ ఆధార హౌసింగ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్

రుస్టమ్జీచే 802,8వ అంతస్తు నటరాజు

వెస్ట్రన్ ఎక్స్ప్రెస్ హైవే మరియు సర్ MV రోడ్డుంకన్,

అంధేరి (తూర్పు) ముంబై 400069 మహారాష్ట్ర

ఇమెయిల్ Id: [grievanceredressal.officer@aadharhousing.com](mailto:grievanceredressal.officer@aadharhousing.com)

ఫిర్యాదు పరిష్కారంతో ఖాతాదారుడికి 14 పనిదినాల్లోగా ప్రతిస్పందించాలి.

### దశ III

ఫిర్యాదు పరిష్కరించకపోతే లేదా బీమా సంస్థ/AHFL అందించిన పరిష్కారంతో ఖాతాదారుడు సంతృప్తి చెందకపోతే, ఏ సమయంలోనైనా అతను లేదా ఆమె వీటిని చేయవచ్చు:

- <https://igms.irda.gov.in/>కు లాగిన్ చేయడం ద్వారా IGMS ద్వారా ఆన్లైన్లో ఫిర్యాదును ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు.
- లేదా టోల్ ఫ్రీ నంబర్ 155255 లేదా 1800 4254 732 కు కాల్ చేయండి
- లేదా - [complaints@irdai.gov.in](mailto:complaints@irdai.gov.in)కు ఇమెయిల్ చేయండి
- లేదా ఇన్సూరెన్స్ రెగ్యులేటరీ అండ్ డెవలప్మెంట్ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా (IRDAI), సర్వే నెంబరు 115/1, 4<sup>వ</sup> ఫ్లోర్, పైనాన్షియల్ డిస్ట్రిక్ట్, నానకరామ్ గూడ, గచ్చిబౌలి, హైదరాబాద్ 500032కు రాయండి.
- అరుదైన సందర్భాల్లో, పైన పేర్కొన్న పరిష్కారంతో ఖాతాదారుడు సంతోషంగా లేకుంటే, అతను/ఆమె ఇన్సూరెన్స్ అంబుడ్స్మన్ కి మార్గనిర్దేశం చేయబడవచ్చు.

### పార్ట్ II

#### పెట్టుబడిదారుల క్లెయిమ్స్ నివృత్తి యంత్రాంగం

**పెట్టుబడిదారులకు సంబంధించిన ప్రశ్నలు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారం, డిపాజిట్ (FD) హోల్డర్లు యొక్క అంటి డిబెంచర్ (NCD) హోల్డర్లు:**

కంపెనీ, AHFL దాని డిబెంచర్ హోల్డర్ లేదా ఫిక్స్డ్ డిపాజిట్ హోల్డర్లు లేవనెత్తిన ఏదైనా ప్రశ్న లేదా ఫిర్యాదుకు సకాలంలో ప్రతిస్పందించడానికి మరియు పరిష్కారానికి కట్టుబడి ఉంది. ఇంకా, అటువంటి ప్రశ్నలు లేదా ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి బలమైన యంత్రాంగాన్ని బలోపేతం చేయడానికి, కంపెనీల చట్టం, 2013 యొక్క నిబంధన 178(5) మరియు సెబీ (LODR) మరియు ఇతర వర్తించే చట్టబద్ధమైన నిబంధనల ప్రకారం వాటాదారులు మరియు సంబంధాల కమిటీ అనే ప్రత్యేక కమిటీ ఏర్పాటు చేయబడింది. కమిటీ పరిధి/పాత్ర దిగువ పేర్కొన్నవిధంగా ఉంటాయి:

- పెట్టుబడిదారుల నుండి స్వీకరించిన ఫిర్యాదుల స్థితి, వివిధ ఫిర్యాదులపై తీసుకున్న చర్యను క్రమం తప్పకుండా సమీక్షించడం

- స్వీకరించిన పెట్టుబడిదారుల ఫిర్యాదులను వాటి రకాన్ని బట్టి ప్రతి మూడు నెలలకు ఒక్కసారి మూల్యాంకనం చేయడం, ప్రక్రియను సరళీకృతం చేయడం/క్రమబద్ధీకరించడం వాటితో అలాంటి ఫిర్యాదులను తగ్గించడానికి కృషి చేయాలి.
- దీనికి సంబంధించిన అన్ని నియంత్రణ సమ్మతి పాటించబడి అమలు చేయబడినట్లుగా ధృవీకరించుకోవాలి
- ఫిర్యాదులను క్లోజ్ చేయడానికి TAT/టైమ్ లైన్లు పాటించినట్లుగా/కట్టుబడి ఉండేలా ధృవీకరించుకోండి
- అపరిష్కృత ఫిర్యాదులను సమీక్షించండి మరియు అటువంటి కేసులపై వారి సలహా/ద్విద్దుబాటు చర్యను అందించండి.

భాగస్వాములు మరియు రిలేషన్ షిప్ కమిటీలో కనీసం 3 నాన్ ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్లు ఉంటారు, వీరిలో కనీసం ఒకరు స్వతంత్ర డైరెక్టర్ గా ఉంటారు.

కోరమ్ కొరకు 2 డైరెక్టర్లు కావాలి, వీరిలో 1 స్వతంత్ర డైరెక్టర్ గా ఉంటారు, ఎప్పుడు అవసరం అయితే అప్పుడు సమావేశం నిర్వహించబడుతుంది.

సరైన రికార్డులు మరియు డేటాను నిర్వహించడం, డిటెంచర్ హోల్డర్లకు సకాలంలో వడ్డీ/తిరిగి చెల్లింపులు మరియు అనుబంధం ఎ మరియు బిలో ఇచ్చినట్లుగా TAT లోపల వారి ప్రశ్నలు మరియు ఆందోళనలను పరిష్కరించడానికి మా డిటెంచర్ల కొరకు రిజిస్ట్రార్ మరియు ట్రాన్స్ పర్ ఏజెంట్ కూడా మాకు ఉన్నారు.

కంపెనీ అందుకున్న మరియు పరిష్కరించబడ్డ అన్ని ఫిర్యాదులు/గ్రివియెన్స్ వివరాలను, త్రైమాసికంలో, బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల ముందు, వారి సమావేశంలో సమర్పిస్తుంది. సెబీ (లిస్టింగ్ ఆభిగేషన్ అండ్ డిస్ క్లొజర్ ఆవశ్యకతలు) రెగ్యులేషన్లు, 2015లో వర్తించే నిబంధనల ప్రకారంగా కంపెనీ అందుకున్న మరియు పరిష్కరించబడ్డ త్రైమాసిక ఫిర్యాదులు/గ్రివియెన్స్ వివరాలను స్టాక్ ఎక్స్ చేంజ్, అంటే బిఎస్ ఈ లిమిటెడ్ మరియు స్కోర్స్ (సెబీ)కు కూడా అప్ లోడ్ చేస్తుంది.

పెట్టుబడిదారుడు తమ పరిష్కరించని ఫిర్యాదులను 15 రోజుల తర్వాత ఈమెయిల్ ఐడి Complianceofficer@aadharhousing.com ద్వారా కాంప్లయన్స్ ఆఫీసర్ లేదా సెబీకి తెలియజేయవచ్చు.

పెట్టుబడిదారుల కోసం సవరించిన క్లెయిమ్ నివృత్తి యంత్రాంగం, అనుబంధం -A ప్రకారం ఉంది.

**A. వాటాదారులకు సంబంధించిన ప్రశ్నలు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారం:**

- కంపెనీ వృద్ధిని వేగవంతం చేయడానికి దీర్ఘకాలిక ఈక్విటీ క్యాపిటల్ అందించడం ద్వారా కంపెనీపై తన షేర్ హోల్డర్ల ద్వారా పునరుద్ధరించబడిన విశ్వాసాన్ని కంపెనీ ఎల్లప్పుడూ ప్రశంసిస్తుంది మరియు అంగీకరిస్తుంది.

- మా షేర్ హోల్డర్ల నుండి ఏవైనా ప్రశ్నలు/ఫిర్యాదులను మేం నిశితంగా పరిశీలిస్తాం. డివిడెండ్ పేమెంట్ మరియు క్లెయిం, IEPFకు షేర్లు బదిలీ, ఏవైనా మొదలైనవి వంటి వాటికి సంబంధించిన వివిధ సమాచారం గురించి మేం వారికి కమ్యూనికేట్ చేయడం, అప్ డేట్ చేయడం కొనసాగిస్తాం. బదిలీ/ట్రాన్స్ మిషన్ మరియు ఇతర సంబంధిత కార్యకలాపాలు మరియు షేర్ హోల్డర్ల రికార్డులను హ్యాండిల్ చేయడం కొరకు మేం రిజిస్ట్రార్ మరియు షేర్ ట్రాన్స్ పర్ ఏజెంట్ ని కూడా నియమించాం.

- పెట్టుబడిదారుడు తమ పరిష్కరించని ఫిర్యాదులను 30 రోజుల తర్వాత ఈమెయిల్ ఐడి Complianceofficer@aadharhousing.com ద్వారా కాంప్లయన్స్ ఆఫీసర్ లేదా ROC/MCAకి తెలియజేయవచ్చు.

- అనుబంధం -B ప్రకారంగా షేర్ హోల్డర్ల క్లెయిమ్ నివృత్తి యంత్రాంగం.

**అనుబంధం 'A'**

**డిటెంచర్/NCD హోల్డర్లు & FD హోల్డర్లు వంటి పెట్టుబడిదారుల కోసం ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం:**

సీ. నెం	ప్రైవేట్గా ఉంచిన డిబెంచర్లు/NCDల కోసం	IPO-NCDల క్రింద జారీ చేయబడిన డిబెంచర్ కోసం
1	డిబెంచర్ హోల్డర్లు తమ సందేహాన్ని లేదా ఫిర్యాదును కంపెనీకి ఇమెయిల్ ద్వారా పంపవచ్చు treasury@aadharhousing.com	డిబెంచర్ హోల్డర్లు తమ సందేహాన్ని లేదా ఫిర్యాదును కంపెనీకి ఇమెయిల్ ద్వారా పంపవచ్చు; einward.ris@kfintech.com
2	సమస్య పరిష్కరించడం కొరకు, క్వెరీ లేదా ఫిర్యాదు అందుకున్న తేదీ నుంచి 7 రోజుల వ్యవధిలో డిబెంచర్ హోల్డర్కు ప్రతిస్పందించాలి	సమస్య పరిష్కరించడం కొరకు, క్వెరీ లేదా ఫిర్యాదు అందుకున్న తేదీ నుంచి 7 రోజుల వ్యవధిలో డిబెంచర్ హోల్డర్కు ప్రతిస్పందించాలి
3	ఒకవేళ క్వెరీ లేదా కంప్లైంట్ 15 రోజుల్లోగా పరిష్కరించనట్లయితే లేదా ఇచ్చిన ప్రతిస్పందన/పరిష్కారంతో డిబెంచర్ హోల్డర్ సంతృప్తి చెందనట్లయితే అతను/ఆమె/ కంపెనీ సెక్రటరీ & కంప్లయన్స్ ఆఫీసర్కి Complianceofficer@aadharhousing.com వద్ద ఇమెయిల్ పంపవచ్చు.	ఒకవేళ క్వెరీ లేదా కంప్లైంట్ 15 రోజుల్లోగా పరిష్కరించనట్లయితే లేదా ఇచ్చిన ప్రతిస్పందన/పరిష్కారంతో డిబెంచర్ హోల్డర్ సంతృప్తి చెందనట్లయితే అతను/ఆమె/ కంపెనీ సెక్రటరీ & కంప్లయన్స్ ఆఫీసర్కి ఇమెయిల్ పంపవచ్చు Complianceofficer@aadharhousing.com.
	ఫిర్యాదులను 30 రోజుల్లోగా పరిష్కరించనట్లయితే, పెట్టుబడిదారుడు అటువంటి ఫిర్యాదును BSE లేదా SCORES (SEBI)కు వారి వెబ్సైట్/వార్డర్: scores@sebi.org.in వద్ద లేవనెత్తవచ్చు.	

డిబెంచర్ హోల్డర్కు సంబంధించి ఏదైనా చట్టపరమైన లేదా సాంకేతిక దోషం ఉన్నట్లయితే తప్ప, ఫిర్యాదు అందుకున్న 30 రోజుల వ్యవధిలో, డిబెంచర్ హోల్డర్కు సంబంధించిన క్వెరీలను పరిష్కరించడానికి కంపెనీ కట్టుబడి ఉంది.

FD హోల్డర్ల ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియను రిటైల్ బాధ్యత/FD బృందం & సెంట్రల్ ఆపరేషన్స్ టీమ్ పర్యవేక్షిస్తుంది. FD హోల్డర్లు తమ సందేహాన్ని లేదా ఫిర్యాదును కంపెనీకి ఇమెయిల్ ద్వారా పంపవచ్చు customercare@aadharhousing.com .

**అనుబంధం బి**

**షేర్ హోల్డర్లు/పెట్టుబడిదారులకు సంబంధించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం:**

షేర్ హోల్డర్ తమ ప్రశ్న లేదా ఫిర్యాదును కంపెనీకి చెందిన కంపెనీ సెక్రటరీ & కంప్లయన్స్ ఆఫీసర్కు customercare@aadharhousing.com తోపాటుగా Complianceofficer@aadharhousing.comకు కాపీని మార్క్ చేసిన పంపించవచ్చు. సమస్య పరిష్కరించడం కొరకు, క్వెరీ లేదా ఫిర్యాదు అందుకున్న తేదీ నుంచి 7 రోజుల వ్యవధిలో షేర్ హోల్డర్కు ప్రతిస్పందించాలి షేర్ హోల్డర్కు సంబంధించి ఏదైనా చట్టపరమైన లేదా సాంకేతిక దోషం ఉన్నట్లయితే తప్ప, ఫిర్యాదు అందుకున్న 15 రోజుల ఒక వ్యవధిలో, షేర్ హోల్డర్కు సంబంధించిన క్వెరీలను పరిష్కరించడానికి కంపెనీ కట్టుబడి ఉంది.

**అధార హౌసింగ్ ఖైనాన్స్ లిమిటెడ్**

<p>ప్రశ్న లేదా ఫిర్యాదు 15 రోజుల్లోగా పరిష్కరించబడకపోతే</p>	<p>షేర్ హోల్డర్ కంపెనీ MD &amp; CEOకి ప్రశ్న లేదా ఫిర్యాదును పంపాలి complianceofficer@aadharhousing.com లేదా CEO@aadharhousing.com</p>
<p>ప్రశ్న లేదా ఫిర్యాదు 30 రోజుల్లోగా పరిష్కరించబడకపోతే</p> <p>ప్పుడు</p>	<p>షేర్ హోల్డర్, ఫిర్యాదును</p> <p>కంపెనీల రిజిస్ట్రార్, మంత్రిత్వ శాఖ</p> <p>కార్పొరేట్ అఫైర్స్</p> <p>roc.bangalore@mca.gov.in</p>

\*\*\*\*\*