

GRIEVANCE REDRESSAL POLICY

ਆਧਾਰ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ

(ਅਗਸਤ, 2022 ਤੋਂ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਪ੍ਰਭਾਵੀ)

(ਵਰਜਨ- IV)

ਭਾਗ I

ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ

ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਨੀਤੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ("RBI") ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੰਪਨੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ ਹੈ।

ਨੀਤੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ ਕਿ:

- ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਸਟਾਚਾਰ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਣੂ ਹਨ।
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿਕਲਪਕ ਉਪਚਾਰਾਂ ਲਈ ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਉਹ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ।
- ਉਚਿਤ ਸੇਵਾ, ਡਿਲੀਵਰੀ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਵਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਨਾ ਅਤੇ
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਤੁਰੰਤ ਨਿਪਟਾਰਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਕਮੇਟੀ

AHFL ਨੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਵਾਲੀ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਕਮੇਟੀ ਬਣਾਉਣ ਦਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਕੀਤਾ ਹੈ:

- a. ਮੁੱਖ ਸੰਚਾਲਨ ਅਧਿਕਾਰੀ (ਸੀ.ਓ.ਓ.)
- b. ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਦੇ ਮੁਖੀ
- c. ਸੰਚਾਲਨ ਦੇ ਮੁਖੀ
- d. ਜੋਖਮ ਦਾ ਮੁਖੀ

ਕੋਰਮ ਵਿੱਚ 3 ਮੈਂਬਰ ਹੋਣਗੇ, ਕਮੇਟੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਮੁਖੀ ਨੂੰ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ ਲਈ ਸੱਦਾ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਵੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਮੀਟਿੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਕੰਮ ਹਨ:

- ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੇ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ ਨਿਯਮਤ ਤੌਰ ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇ।
- ਤਿਮਾਹੀ ਆਧਾਰ ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਕਿਸਮ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੇ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਸਰਲੀਕਰਨ/ਸੁਚਾਰੂ ਬਣਾਉਣ ਆਦਿ ਨਾਲ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰੇ।
- ਸਾਰੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਗਿਆ ਹੈ,
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਲਈ TAT/ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਅੱਗੇ ਹੋਰ ਕਿਵੇਂ ਸੁਧਾਰਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਅਣਸੁਲਝੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇ ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਲੋੜ ਹੈ ਉੱਥੇ ਦਖਲ ਦਿਓ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਆਧਾਰ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਡ (AHFL) ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਨਿਯਮਾਂ, ਬੋਰਡ/ਟੋਪ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਾਲੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ।

AHFL ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੂੰ ਵਿਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਚਲਾਉਂਦਾ ਹੈ, ਗਾਹਕ ਦੇਸ਼ ਭਰ ਵਿੱਚ ਬ੍ਰਾਂਚ ਨੈੱਟਵਰਕ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਉਹ ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਆਈਡੀ ਅਤੇ ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਨੰਬਰ ਤੇ ਲਿਖ ਅਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਤੱਕ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਪਹੁੰਚ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਉਚਿੱਤ ਅਤੇ ਜਲਦੀ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਕਿੱਥੋਂ ਲੱਭਣੇ ਹਨ। ਪੀੜਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ/ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ (ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਜਿਸ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਲੱਗਣ ਵਾਲਾ ਸਮਾਂ, ਵਾਧੇ ਲਈ ਮੀਟ੍ਰਿਕਸ, ਆਦਿ) ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

Step I

- ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਮੁੱਖ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਕੋਲ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ |
- ਸ਼ਾਖਾ ਦੁਆਰਾ ਰੱਖੇ ਗਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਐਂਟਰੀ ਕਰਕੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ customercare@aadharhousing.com ਤੇ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਨੰਬਰ **1800 3004 2020** ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਗਾਹਕ ਨੂੰ 7 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਜਵਾਬ/ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਉਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਬਣਾਏ ਟੈਲੀਫੋਨ ਹੈਲਪਡੈਸਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ ਤੇ ਫੋਨ ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

Step II

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਪਰੋਕਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਬ੍ਰਾਂਚ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ 7 ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ ਮੁੰਬਈ ਦੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫ਼ਤਰ ਨੂੰ AHFL ਦੇ ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਅਫਸਰ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਪੱਤਰ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜੇ ਜਾਣ ਲਈ:

ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਅਫਸਰ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰ

ਆਧਾਰ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਡ

802, 8ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ ਨਟਰਾਜ ਬਾਏ ਰੁਸਤਮਜੀ,

ਵੈਸਟਰਨ ਐਕਸਪ੍ਰੈਸ ਹਾਈਵੇ ਐਂਡ ਸਰ ਐਮ.ਵੀ. ਰੋਡ ਜੰਕਸ਼ਨ,

ਅੰਧੋਰੀ(ਈਸਟ), ਮੁੰਬਈ 400 069

ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

ਗਾਹਕ ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਾਲ ਹੱਲ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਅੰਤਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜਾਂਗੇ ਜਾਂ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਸਾਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਕਿਉਂ ਲੱਗਿਆ ਅਤੇ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫਤਰ ਵਿਖੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੂਚਨਾ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।

Step III

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਅਜੇ ਵੀ ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਟੀਮ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸੰਕਲਪ ਤੇ ਯਕੀਨ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ ਤੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੀ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਟੀ - ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ

ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਭਾਗ

(ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ)

ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਕੋਰ 5-ਏ, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬੀਟੇਟ ਸੈਂਟਰ

ਲੋਧੀ ਰੋਡ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ - 110003

www.nhb.org.in

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

ਐਫ਼ਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦਾ ਫਾਰਮੈਟ ਲਿੰਕ <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393Physical-Mode.pdf> ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

ਉਪਰੋਕਤ ਵੇਰਵੇ ਇਸ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ/ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਬੀਮਾ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ

ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਬੀਮਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਲਈ IRDAI ਨਾਲ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਏਜੰਟ (ਕੰਪੋਜ਼ਿਟ) ਦੀ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਹੈ। ਇਹ ਬੀਮੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, IRDAI ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ।

ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਵੇਚੇ ਗਏ ਬੀਮਾ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ AHFL ਸਬੰਧਤ ਬੀਮਾ ਕੰਪਨੀ (ies) ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ 14 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਵਿੱਚ ਦੇਵੇਗੀ।

ਬੀਮਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਦਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ।

Step I

- ਆਪਣੀਆਂ ਬੀਮਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਮੁੱਖ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਗਾਹਕ customercare@aadharhousing.com ਤੇ ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਨੰਬਰ **1800 3004 2020** ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਕੇ ਆਪਣੇ ਬੀਮਾ ਪਾਲਿਸੀ ਨੰਬਰ ਦਾ ਦੱਸ ਕੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਨੂੰ 7 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

Step II

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਪਰੋਕਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਬ੍ਰਾਂਚ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ 7 ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ ਮੁੰਬਈ ਦੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫਤਰ ਨੂੰ AHFL ਦੇ ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਅਫਸਰ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਪੱਤਰ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜੇ ਜਾਣ ਲਈ:

ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਅਫਸਰ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰ

ਆਧਾਰ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

802, 8ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ ਨਟਰਾਜ ਬਾਏ ਰੁਸਤਮਜੀ,

ਵੈਸਟਰਨ ਐਕਸਪ੍ਰੈਸ ਹਾਈਵੇ ਐਂਡ ਸਰ ਐਮ.ਵੀ. ਰੋਡ ਜੰਕਸ਼ਨ,

ਅੰਧੇਰੀ(ਈਸਟ), ਮੁੰਬਈ 400 069

ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਦੇ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ 14 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

Step III

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਬੀਮਾਕਰਤਾ/ਏਐਚਐਫਐਲ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਫਿਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਉਹ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ

- IGMS ਦੁਆਰਾ ਲੋਗਇਨ ਕਰਕੇ ਔਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ - <https://igms.irda.gov.in/>
- ਜਾਂ ਟੈਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 155255 ਜਾਂ 1800 4254 732 ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ
- ਜਾਂ ਇਸ ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ - ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ@irdai.gov.in
- ਜਾਂ ਇੰਸ਼ੋਰੈਂਸ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਐਂਡ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ ਅਥਾਰਟੀ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (IRDAI), ਸੇ ਨੰ. 115/1, 4ਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਫਾਈਨੈਂਸੀਅਲ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ, ਨਾਨਾਕਰਾਮਗੁਡਾ, ਗਾਚੀਬੋਵਲੀ, ਹੈਦਰਾਬਾਦ 500032 ਨੂੰ ਲਿਖੋ
- ਦੁਰਲੱਭ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਉਪਰੋਕਤ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਬੀਮਾ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਭਾਗ II

ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਵਾਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ, ਅਰਥਾਤ ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ (FD) ਧਾਰਕਾਂ ਦੇ ਡਿਬੈਚਰ (NCD)

ਧਾਰਕਾਂ:

ਕੰਪਨੀ, AHFL ਆਪਣੇ ਡਿਬੈਚਰ ਧਾਰਕ ਜਾਂ ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਧਾਰਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਏ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਵਾਲ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਤੁਰੰਤ ਜਵਾਬ ਅਤੇ ਹੱਲ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਅਜਿਹੇ ਸਵਾਲਾਂ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਕੰਪਨੀ ਐਕਟ, 2013 ਅਤੇ ਸੇਬੀ (LODR) ਅਤੇ ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਵਿਧਾਨ ਦੇ 178(5) ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸਟੇਕਹੋਲਡਰ ਅਤੇ ਰਿਲੇਸ਼ਨਸ਼ਿਪ ਨਾਮ ਦੀ ਇੱਕ ਵੱਖਰੀ ਕਮੇਟੀ ਹੈ। ਕਮੇਟੀ ਦਾ ਦਾਇਰਾ/ਰੋਲ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ:

- ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੇ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ ਨਿਯਮਤ ਤੌਰ ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇ
- ਤਿਮਾਹੀ ਆਧਾਰ ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਕਿਸਮ ਦੀ ਪੜਤਾਲ ਕਰੇ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਸਰਲੀਕਰਨ/ਸੁਚਾਰੂ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਤੇ ਕੰਮ ਕਰੇ।
- ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਇਸ ਸੰਬੰਧੀ ਸਾਰੀਆਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਲਈ TAT/ਸਮੇਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ
- ਅਣਸੁਲਝੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਲਾਹ/ਸੁਧਾਰ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰੇ।

ਸਟੇਕਹੋਲਡਰਜ਼ ਅਤੇ ਰਿਲੇਸ਼ਨਸ਼ਿਪ ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 3 ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਹੋਣਗੇ, ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇੱਕ ਸੁਤੰਤਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਹੋਵੇਗਾ।

ਕੇਰਮ ਵਿੱਚ 2 ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਹੋਣਗੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ 1 ਸੁਤੰਤਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਮੀਟਿੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਸਾਡੇ ਡਿਬੈਚਰ ਲਈ ਰਜਿਸਟਰਾਰ ਅਤੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਏਜੰਟ ਵੀ ਹਨ, ਸਹੀ ਰਿਕਾਰਡ ਅਤੇ ਡੇਟਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਡਿਬੈਚਰ ਧਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿਆਜ/ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਦਾ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ TAT ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸਵਾਲਾਂ ਅਤੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਨੁਬੰਧ A ਅਤੇ B ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੀ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ, ਤਿਮਾਹੀ ਦੌਰਾਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਸੇਬੀ (ਸੂਚੀ ਦੇਣ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਅਤੇ ਖੁਲਾਸੇ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ) ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨਜ਼, 2015 ਦੇ ਲਾਗੂ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਸਟਾਕ ਐਕਸਚੇਂਜ, ਭਾਵ BSE ਲਿਮਿਟੇਡ ਅਤੇ ਸਕੋਰਸ (SEBI) ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਤਿਮਾਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਅੱਪਲੋਡ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ।

ਨਿਵੇਸ਼ਕ ਆਪਣੀਆਂ ਅਣਸੁਲਝੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ 15 ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ ਪਾਲਣਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ:

complianceofficer@aadharhousing.com ਜਾਂ SEBI ਤੇ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ ਲਈ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ, ਅਨੁਬੰਧ-ਏ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ।

A. ਸ਼ੇਅਰਧਾਰਕਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਵਾਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ:

- ਕੰਪਨੀ ਹਮੇਸ਼ਾ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਲੰਬੀ ਮਿਆਦ ਦੀ ਇਕੁਇਟੀ ਪੂੰਜੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਕੇ, ਕੰਪਨੀ ਤੇ ਆਪਣੇ ਸ਼ੇਅਰਧਾਰਕਾਂ ਦੇ ਭਰੋਸੇ ਦੀ ਕਦਰ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦੀ ਹੈ।
- ਅਸੀਂ ਸਵਾਲਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਨੇੜਿਓਂ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਜੇਕਰ ਸਾਡੇ ਸ਼ੇਅਰਧਾਰਕਾਂ ਤੋਂ ਕੋਈ ਹੋਵੇ। ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲਾਭਅੰਸ਼ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ ਦਾਅਵਾ, IEPF ਨੂੰ ਸ਼ੇਅਰਾਂ ਦਾ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ, ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਅਪਡੇਟ ਕਰਦੇ ਰਹਿੰਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ/ਟ੍ਰਾਂਸਮਿਸ਼ਨ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਅਤੇ ਸ਼ੇਅਰਧਾਰਕਾਂ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਰਜਿਸਟਰਾਰ ਅਤੇ ਸ਼ੇਅਰ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਏਜੰਟ ਵੀ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੇ ਹਨ ।
- ਨਿਵੇਸ਼ਕ ਆਪਣੀਆਂ ਅਣਸੁਲਝੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ ਪਾਲਣਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ ਤੇ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ: complianceofficer@aadharhousing.com ਜਾਂ ROC/MCA ਨੂੰ।
- ਸ਼ੇਅਰਧਾਰਕਾਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ, ਅਨੁਬੰਧ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ – ਬੀ।

ਅਨੁਬੰਧ - ਏ

ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਡਿਬੈਚਰ/ਐਨਸੀਡੀ ਧਾਰਕਾਂ ਅਤੇ ਐਫਡੀ ਧਾਰਕਾਂ:

ਸਿ. ਨੰ	ਨਿਜੀ ਤੌਰ ਤੇ ਰੱਖੇ ਗਏ ਡਿਬੈਚਰ/ਐਨਸੀਡੀ ਲਈ	ਆਈ.ਪੀ.ਓ-ਐਨ.ਸੀ.ਡੀ ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਡਿਬੈਚਰਾਂ ਲਈ
1	ਡਿਬੈਚਰ ਧਾਰਕ ਆਪਣੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਨ Aadhar_Treasury_All@aadharhousing.com	ਡਿਬੈਚਰ ਧਾਰਕ ਆਪਣੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰਾਰ ਅਤੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਏਜੰਟ ਨੂੰ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਨ: einward.ris@kfintech.com
2	ਡਿਬੈਚਰ ਧਾਰਕ ਨੂੰ ਸਵਾਲ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 7 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।	ਡਿਬੈਚਰ ਧਾਰਕ ਨੂੰ ਸਵਾਲ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 7 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
3	ਜੇਕਰ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਜਾਂ ਡਿਬੈਚਰ ਧਾਰਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ/ਹੱਲ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹ/ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਕੱਤਰ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਨੁਪਾਲਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ complianceofficer@aadharhousing.com ਤੇ ਈਮੇਲ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ।	ਜੇਕਰ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਜਾਂ ਅਨੁਪਾਲਨ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਜਾਂ ਡਿਬੈਚਰ ਧਾਰਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ/ਹੱਲ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ/ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਕੱਤਰ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਨੁਪਾਲਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ complianceofficer@aadharhousing.com ਤੇ ਈਮੇਲ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ।
	ਜੇਕਰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਤਾਂ ਨਿਵੇਸ਼ਕ BSE ਜਾਂ SCORES (SEBI) ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ/ਪੋਰਟਲ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ: scores@sebi.org.in	

ਕੰਪਨੀ ਡਿਬੈਚਰ ਧਾਰਕ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਵਾਲਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਡਿਬੈਚਰ ਧਾਰਕ ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਤਕਨੀਕੀ ਗਲਤੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਕੇਂਦਰੀ ਸੰਚਾਲਨ ਟੀਮ ਦੁਆਰਾ ਐਫਡੀ ਧਾਰਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਐਫ.ਡੀ ਧਾਰਕ ਆਪਣੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ customercare@aadharhousing.com ਤੇ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਅਨੁਬੰਧ - ਬੀ

ਸ਼ੇਅਰਧਾਰਕਾਂ/ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਸ਼ੇਅਰਧਾਰਕ ਆਪਣੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਕੱਤਰ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ customercare@aadharhousing.com ਤੇ complianceofficer@aadharhousing.com ਤੇ ਚਿੰਨ੍ਹਿਤ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸ਼ੇਅਰ ਧਾਰਕ ਨੂੰ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 7 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਸ਼ੇਅਰ ਧਾਰਕ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਵਾਲਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸ਼ੇਅਰ ਧਾਰਕ ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਤਕਨੀਕੀ ਗਲਤੀ ਨਾ ਹੋਵੇ।

ਜੇਕਰ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ	ਸ਼ੇਅਰ ਧਾਰਕ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਐਮਡੀ ਅਤੇ ਸੀਈਓ ਨੂੰ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ complianceofficer@aadharhousing.com ਜਾਂ CEO@aadharhousing.com
ਜੇਕਰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਤਾਂ	ਸ਼ੇਅਰਧਾਰਕ, ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਾਰ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਮੰਤਰਾਲੇ ਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਮਾਮਲੇ roc.bangalore@mca.gov.in ਵਿੱਚ
