

GRIEVANCE REDRESSAL POLICY

আধার হাউজিং ফাইনাল লিমিটেড

অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি।

(আগস্ট, 2022 থেকে কার্যকর)

(সংস্করণ-IV)

ভাগ I

গ্রাহক কর্তৃক অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি।

ভূমিকা

এই নীতির উদ্দেশ্য হল হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানিগুলির জন্য ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ("RBI") মাস্টার সার্কুলার অনুসারে 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 উর্ধ্বতর স্তরে নিয়ে যাবার উপায়গুলির বিষয়ে পুরোপুরি ভাবে সচেতন করা।
- কোম্পানির সাড়ায় পুরোপুরি ভাবে সন্তুষ্ট না হওয়ার ঘটনায় বৈকল্পিক প্রতিকারগুলির প্রতি নিজেদের অধিকার সঞ্চকে 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 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 ধরনের 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 ফাইন্যান্স 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 সংস্কৃত 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 টার্নারউল্ড টাইম, অসীমসিত নালিশ উর্ধ্ব 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-রেজিস্ট্রার, 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।

7টি কার্যদিবসের সময়কালের মধ্যে গ্রাহকের সঙ্গে যোগাযোগ করা হবে।

গ্রাহকের নালিশের প্রতি সাড়া/প্রতিবর্তার 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 কমপ্লেন্ট রেফারেন্স নম্বর দেওয়া হবে এবং তাকে একটি ন্যায়সঙ্গত ব্যাপ্তিকালের মধ্যে এটির প্রগতির বিষয়ে জানানো 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 আধিকারিকের উদ্দেশ্যে চিঠি লিখে অথবা এই ইমেইল ঠিকানায় ইমেইল পাঠিয়ে, উর্ধ্বস্তরে মুম্বাইয়ের কর্পোরেট দপ্তরে ওঠাতে পারেন:

গ্রাহক পরিষেবা আধিকারিক/অভিযোগ প্রতিকার আধিকারিক আধার হাউজিং
ফাইন্যান্স লিমিটেড
কর্পোরেট দপ্তর নম্বর
802, 8ম তলা নটরাজ বাই রুস্তমজী
ওয়েস্টার্ন এক্সপ্রেস হাইওয়ে এবং স্যার এম.ভি. রোড
জাংশন, আন্ধেরি (পূর্ব), মুম্বাই 400 069
ইমেইল আইডি:
grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

প্রাপ্ত নালিশ/অভিযোগটিকে পরীক্ষা করার পর নালিশের সমাধান সহ 30টি কার্যদিবসের মধ্যে গ্রাহকের প্রতি সাড়া দেওয়া হবে, আমরা গ্রাহককে একটি চূড়ান্ত উত্তর প্রেরণ করব অথবা তাকে ব্যাখ্যা করব যে কেন সাড়া দেবার জন্য আমাদের আরও বেশি সময়ের প্রয়োজন এবং কোম্পানির কর্পোরেট দপ্তরে নালিশ পাবার তারিখের পর 30 দিনের ব্যাপ্তিকালের মধ্যে তাকে একটি বিশদপূর্ণ উত্তর বা অনুবেদন পাঠানোর আশ্রয় দেওয়া হবে।

ধাপ III:

যদি গ্রাহক আমাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি দল দ্বারা প্রদান করা সমাধান পাবার পরেও সন্তুষ্ট না হন, তাহলে 30 দিন পরে গ্রাহক হাউজিং ফাইনালিং কোম্পানিগুলির নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষ – দ্য ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংক-কে নিম্নলিখিত ঠিকানায় যোগাযোগ করতে পারেন:

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%9393Physical-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 ধরনের 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 180030042020-এ ফোন করেও তাদের নালিশ নিবন্ধন করতে পারেন।

7টি কার্যদিবসের সময়কালের মধ্যে 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 আধিকারিকের উদ্দেশ্যে চিঠি লিখে অথবা এই ইমেইল ঠিকানায় ইমেইল পাঠিয়ে, উর্ধ্বস্তরে মুম্বাইয়ের কর্পোরেট দপ্তরে ওঠাতে পারেন:

গ্রাহক পরিষেবা আধিকারিক/অভিযোগ প্রতিকার আধিকারিক আধার হাউজিং
ফাইন্যান্স লিমিটেড
কর্পোরেট দপ্তর নম্বর
802, 8ম তলা নটরাজ বাই রক্তমজী
ওয়েস্টার্ন এক্সপ্রেস হাইওয়ে এবং স্যার এম.ভি. রোড
জাংশন, আন্ধারি (পূর্ব), মুম্বাই 400 069
মহারাষ্ট্র
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://igms.irda.gov.in/> তে লগইন করে IGMS এর মাধ্যমে অনলাইনে নালিশটি উর্ধ্বস্তরে 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, 4^{র্থ} ফ্লোর, ফাইন্যান্সিয়াল 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

বিনিয়োগকারীদের সঙ্গে সম্পর্কিত প্রশ্ন এবং নালিশের প্রতিকার, অর্থাৎ ফিক্সডডিপোজিট (FD) হোল্ডারদের ডিবেঞ্চার (NCD) 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 ধরনের প্রশ্ন ও নালিশের প্রতিকার হেতু সুদূত কার্যবিধি কে আরও মজবুত করার জন্য আমাদের একটি আলাদা সমিতি রয়েছে যার নাম হল স্টেকহোল্ডার অ্যান্ড 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 পদক্ষেপগুলির বিষয়ে নিয়মিত ভাবে পর্যালোচনা করা।
- ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে বিনিয়োগকর্তাদের থেকে পাওয়া নালিশের প্রকারগুলির মূল্যায়ন করা এবং প্রক্রিয়া সরলীকরণ/সুবিদ্যমান করার মাধ্যমে এই ধরনের নালিশগুলি কম করানোর দিকে কাজ করা।
- এটা নিশ্চিত করা যে সবকিছু 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 ধরনের মামলাগুলির উপর তাদের পরামর্শ/সংশোধন উপস্থাপন করা।

ন্যূনতম 3 জন পরিচালকের সমন্বয়ে স্টেকহোল্ডার এবং রিলেশনশিপ কমিটির সদস্যরা হবেন স্বতন্ত্র পরিচালক।

2 জন পরিচালক দিয়ে কোরাম গঠন হবে যার মধ্যে 1 জন স্বাধীন পরিচালক হবেন এবং যথা প্রয়োজন ও যথা সময়ে বৈঠকের আয়োজন করা হবে।

উপান্তের যথাযথ রেকর্ড সুনিশ্চিত ও রক্ষণাবেক্ষণ করা, ডিবেঞ্চার হোল্ডারদেরকে সুদ/রি-পেমেন্টগুলি সময় মোতাবেক পরিশোধ করা এবং অ্যান্নেঞ্জচার A ও B তে দেওয়া টার্ন-অ্যারাউন্ড-টাইম সময়কালের মধ্যে তাদের প্রশ্ন ও উদ্বেগ সমাধান করার লক্ষ্যে আমাদের ডিবেঞ্চারদের জন্য আমাদের রেজিস্ট্রার 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 অ্যান্ড অ্যান্নেঞ্জচার অ্যান্ড ডিসক্রোজার রিকোয়ারমেন্ট) রেগুলেশনস, 2015 এর প্রযোজ্য বিধানসমূহ অনুযায়ী তাদের দ্বারা প্রাপ্ত ও সমাধান করা ত্রৈমাসিকের নালিশ/অভিযোগগুলির বিশদগুলি, স্টক এক্সচেঞ্জ, অর্থাৎ BSE লিমিটেড এবং SCORES (SEBI) এও আপলোড করে।

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

অ্যান্নেঞ্জচার-A অনুযায়ী বিনিয়োগকর্তাদের জন্য সংশোধিত অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যবিধি।

A. শেয়ারহোল্ডারদের সঙ্গে সম্পর্কিত প্রশ্ন এবং নালিশসমূহের প্রতিকার:

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

- 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 সামালানোর জন্য রেজিস্ট্রার অ্যান্ড শেয়ার ট্রান্সফার এজেন্টও নিযুক্ত করেছি।
- বিনিয়োগকর্তা তাদের অমীমাংসিত নালিশগুলিকে 30 দিন পরে কমপ্লায়েন্স অফিসারের কাছে এই ঠিকানায় ইমেইল করে complianceofficer@aadharhousing.com অথবা ROC/MCA-এর কাছেও ওঠাতে পারেন।
- অ্যানুয়েলচার-B অনুযায়ী শেয়ারহোল্ডারদের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যবিধি।

অ্যানুয়েলচার -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 ইমেইলের 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 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, তাহলে বিনিয়োগকর্তা এমন নালিশগুলিকে নিম্নলিখিতের কাছে নিয়ে যেতে পারেন- BSE অথবা SCORES(SEBI), তাদের ওয়েবসাইট/পোর্টাল : scores@sebi.org.in	

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: customer@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.com এবং এর একটি অনুলিপি complianceofficer@aadharhousing.com কেও প্রেরণ করতে হবে। শেয়ার হোল্ডারকে প্রশ্ন নালিশ পাবার তারিখের পর 7 দিনের মধ্যে এই সমস্যাটির সমাধান প্রদান করার জন্য যোগাযোগ করা হবে। কোম্পানি, নালিশটি প্রাপ্ত করার 15 দিনের সময়কালের মধ্যে শেয়ারহোল্ডারদের সঙ্গে সম্পর্কিত প্রশ্নগুলির সমাধান করার জন্য অঙ্গীকারবদ্ধ, যদি না শেয়ারহোল্ডারের তরফ থেকে কোনও আইনি অথবা টেকনিকাল ত্রুটি হয়ে থাকে।

যদি 15 দিনের মধ্যে প্রশ্ন বা নালিশটির সমাধান না করা হয়	শেয়ারহোল্ডার তাদের প্রশ্ন অথবা নালিশটি MD ও CEO কে সম্বোধন করে কোম্পানিকে এই ঠিকানাটিতে প্রেরণ করতে পারেন: complianceofficer@aadharhousing.com অথবা CEO@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
