ಆಧಾರ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

(ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ಜನವರಿ 30, 2026 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರಲಿದೆ)

(ಆವೃತ್ತಿ- x)

ಭಾಗ I

ಗ್ರಾಹಕರ / ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಏಜೆನ್ಸಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ("RBI") ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ಸ್, 2021 ರ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ನೀತಿಯ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಕಂಪನಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ / ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಏಜೆನ್ಸಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುವುದು ಈ ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ,

ಈ ನೀತಿಯು ಇವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವ ಗುರಿ ಹೊಂದಿದೆ:

- ಎಲ್ಲ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಕ್ಷವಾಗಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು / ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಏಜೆನ್ಸಿಯು ನೀಡಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು (ಎಎಚ್ಎಫ್ಎಲ್ ನ ಯಾವುದೇ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಮೇಲಿನ ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಮತ್ತು ಸಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸ್ಥಳಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು/ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಪೂರ್ಣ ಅರಿವಿದೆ.
- ಒಂದು ವೇಳೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು/ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಏಜೆನ್ಸಿಯು ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಂತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ತಮ್ಮ ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರಗಳ ಕುರಿತ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಅವರು ತಿಳಿದುಕೊಂಡಿರಬೇಕು.
- ಸಮರ್ಪಕ ಸೇವೆ, ಡೆಲಿವರಿ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ/ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಏಜೆನ್ಸಿಯ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು
- ಗ್ರಾಹಕರ/ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಏಜೆನ್ಸಿಯ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಹಾರ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಸಮಿತಿ

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸದಸ್ಯರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರ/ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಏಜೆನ್ಸಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಸಮಿತಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಎಎಚ್ಎಫ್ಎಲ್ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ ಮಾಡಿದೆ:

a. ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಅಧಿಕಾರಿ (COO)
b. ಮುಖ್ಯ ಅಪಾಯ ಅಧಿಕಾರಿ (CRO)
c. ಚೀಫ್ ಆಫ್ ಕಲೆಕ್ಷನ್ ಅಂಡ್ ರಿಕವರಿ ಆಫೀಸರ್ (CCRO)
d. ಮುಖ್ಯಸ್ಥ - ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಈ ಸಭೆಗೆ ಹಾಜರಾಗಲು ಮತ್ತು ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಆಹ್ವಾನಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಸಮಿತಿಯು 3 ಸದಸ್ಯರನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ, ಸಭೆಗೆ ಹಾಜರಾಗಲು ಇತರ ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಯಾತ್ಮಕ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರನ್ನು ಸಮಿತಿ ಆಹ್ವಾನಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಭೆಯನ್ನು ಅಗತ್ಯಕ್ಕೆ ಅನುಸಾರ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಮಿತಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ:

- ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು.
- ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ/ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಏಜೆನ್ಸಿಯಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ವಿಧಗಳನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಸರಳಗೊಳಿಸುವಿಕೆ/ಸ್ಟ್ರೀಮ್‌ಲೈನಿಂಗ್ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಮೂಲಕ ಅಂಥ ದೂರುಗಳ ಕಡಿಮೆಗೊಳಿಸುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು.
- ಎಲ್ಲ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅನುಸರಣೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ ಮತ್ತು ಅನುಸ್ಠಾನ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು
- ದೂರುಗಳ ಸಮಾಪ್ತಿಗೆ ಅವಧಿ/ಸಮಯಮಿತಿಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಇನ್ನಷ್ಟು ಹೇಗೆ ಸುಧಾರಿಸಬಹುದು ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು.
- ಬಗೆಹರಿಯದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದು.

<u>ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ</u>

ಆಧಾರ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್) ನಿಯಂತ್ರಕ ನಿಯಮಗಳು, ಮಂಡಳಿ/ ಅಗ್ರ ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಗಳು, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಸೇವೆ ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು/ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಏಜೆನ್ಸಿಯನ್ನು ಸಂತೃಪ್ತಗೊಳಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ವಿಕೇಂದ್ರಿಕೃತ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ನಡೆಸುತ್ತದೆ, ಗ್ರಾಹಕರು/ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಏಜೆನ್ಸಿಯು ದೇಶಾದ್ಯಂತ ಶಾಖೆಯ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಸಬಹುದು, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಐಡಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಅನುಕ್ರಮವಾಗಿ ಪತ್ರ ಬರೆಯಬಹುದು ಮತ್ತು ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು. ಈ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು/ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಏಜೆನ್ಸಿಯು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

<u>ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಟಣೆ</u>

ದೂರುಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಬಾಧೆಗೊಳಗಾದ ಸಾಲಗಾರರು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲ ಕಚೇರಿಗಳು/ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು (ದೂರು ದಾಖಲಿಸಬಹುದಾದ ಇಮೇಲ್-ಐಡಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಸಮಸ್ಯೆ ಬಗೆಹರಿಸಲು ಸಮಯಮಿತಿ, ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ ಇತ್ಯಾದಿ) ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

<u>ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ</u>

<u>ಹಂತ I</u>

- ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರು/ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಏಜೆನ್ಸಿಯ ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
- ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ದೂರು ದಾಖಲಾತಿಯಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ಕೂಡ ದೂರು/ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರು/ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡುವ ಏಜನ್ಸಿಯು customercare@aadharhousing.com ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ **1800 3004 2020** ನಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ/ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಏಜೆನ್ಸಿಗೆ ಒಂದು ವಾರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣದೊಂದಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ/ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಏಜೆನ್ಸಿಯ ದೂರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ/ ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯ ನಿಯೋಜಿತ ದೂರವಾಣಿ ಸಹಾಯಕೇಂದ್ರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ನೀಡಿದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ/ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಏಜೆನ್ಸಿಯ ದೂರಿನ ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಅದರ ಪ್ರಗತಿಯ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

<u>ಹಂತ II</u>

ಒಂದು ವೇಳೆ ಮೇಲಿನ ಸಮಯಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು/ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಏಜೆನ್ಸಿಯು ವಾರದೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಶಾಖೆ ನೀಡಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಸಂತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, 7 ದಿನಗಳ ಬಳಿಕ ಗ್ರಾಹಕರು/ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಏಜೆನ್ಸಿಯು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿರುವ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಒಂದೋ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಅಧಿಕಾರಿ/ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹರಿಸುವ ಸಧಿಕಾರಿಗೆ ಪತ್ರ ಬರೆಯುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಬೆಂಗಳೂರಿನ ನೋದಾಯಿತ ಕಚೇರಿಗೆ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆ ಬಗ್ಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಅಧಿಕಾರಿ/ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ,
ಆಧಾರ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ - 2 ನೇ ಮಹಡಿ, ನಂ.3, ಜೆವಿಟಿ ಟವರ್ಸ್, 8ನೇ ಎ ಮುಖ್ಯ ರಸ್ತೆ, ಸಂಪಂಗಿ ರಾಮ ನಗರ, ಹಡ್ಸನ್ ಸರ್ಕಲ್,
ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ - 560027.
ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ/ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಏಜೆನ್ಸಿಗೆ ತನ್ನ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ನಮಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಏಕೆ ಬೇಕು ಎಂದು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆರು ವಾರಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವನು / ಅವಳು ಅದನ್ನು ಹೇಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅವನು/ಅವಳು ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಮುಂದೆ ದೂರು ನೀಡಿ.

<u>ಹಂತ III</u>

ಗ್ರಾಹಕರು/ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಏಜೆನ್ಸಿಯು ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತೃಪ್ತರಾಗಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು/ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಏಜೆನ್ಸಿಯು NHB ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಸೆಲ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. NHB, ನವದೆಹಲಿಗೆ ಪೋಸ್ಟ್ ಮೂಲಕ ದೂರು ನೀಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ, ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ-

ನ್ಯಾಶನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್
ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಇಲಾಖೆ
4ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋರ್ 5-ಎ, ಇಂಡಿಯಾ ಹೆಬಿಟೇಟ್
ಸೆಂಟರ್ ಲೋಧಿ ರಸ್ತೆ, ನವದೆಹಲಿ - 110003

www.nhb.org.in

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

ಆಫ್‌ಲೈನ್ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ನಮೂನೆ ಈ ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ http://www.nhb.org.in/ Grievance- Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80% 93Physical-Mode.pdf

ಮೇಲಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿ ತನ್ನ ಎಲ್ಲ ಕಚೇರಿಗಳು/ ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಅಶಕ್ತರು / ದೃಷ್ಟಿ ದೋಷ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯೂ ಅದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ವಿಮಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹರಿಸುವಿಕೆ

ವಿಮೆ ವ್ಯವಹಾರದ ಕೋರಿಕೆಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಐಆರ್‌ಡಿಎಐನೊಂದಿಗೆ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಏಜೆಂಟ್ (ಸಂಯೋಜಿತ) ನೋಂದಣಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಅದು ವಿಮೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಐಆರ್‌ಡಿಎಐ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಿದ ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂಥ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 14 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿಮಾ ಕಂಪನಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಸೌಲಭ್ಯ ಕಲ್ಪಿಸುತ್ತದೆ.

ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳ ನೋಂದಣಿ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ವಿಮಾದಾರರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವಂತೆ ಸಲಹೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆ.

ಹಂತ I

- ತಮ್ಮ ವಿಮಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ವಿಮಾ ಪಾಲಿಸಿ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುವ ಮೂಲಕ customercare@aadharhousing.com ನಲ್ಲೂ ಕೂಡ ದೂರು ನೋಂದಾಯಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ **1800 3004 2020** ನಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒಂದು ವಾರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣದೊಂದಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಹಂತ II

ಒಂದು ವೇಳೆ ಮೇಲಿನ ಸಮಯಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಶಾಖೆ ನೀಡಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಸಂತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, 7 ದಿನಗಳ ಬಳಿಕ ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿರುವ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಒಂದೋ ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಅಧಿಕಾರಿ/ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹರಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ/ಪ್ರಧಾನ ಅಧಿಕಾರಿ (ಇನ್ಶ್ಯುರನ್ಸ್) ಇವರಿಗೆ ಪತ್ರ ಬರೆಯುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಬೆಂಗಳೂರಿನ ನೊಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿಗೆ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆ ಬಗ್ಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಅಧಿಕಾರಿ/ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ/ ಪ್ರಧಾನ ಅಧಿಕಾರಿ (ಇನ್ಶ್ಯುರನ್ಸ್
ಆಧಾರ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ - 2 ನೇ ಮಹಡಿ,
ನಂ.3, ಜೆವಿಟಿ ಟವರ್ಸ್, 8ನೇ ಎ ಮುಖ್ಯ ರಸ್ತೆ,
ಸಂಪಂಗಿ ರಾಮ ನಗರ, ಹಡ್ಸನ್ ಸರ್ಕಲ್,
ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ - 560027

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

14 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರದೊಂದಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಹಂತ III

ಒಂದು ವೇಳೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ವಿಮಾದಾತ/ಎಎಚ್ಎಫ್ಎಲ್ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಆಗ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಆತ ಅಥವಾ ಆಕೆ:

- https://bimabharosa.irdai.gov.in/ ಗೆ ಲಾಗಿನ್ ಆಗುವ ಮೂಲಕ ಬಿಮಾ ಭರೋಸಾ ಸಿಸ್ಟಮ್ ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿ
- ಅಥವಾ ಶುಲ್ಕರಹಿತ ಸಂಖ್ಯೆ 155255 ಅಥವಾ 1800 4254 732 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ
- ಅಥವಾ ಇಲ್ಲಿಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಿ - complaints@irdai.gov.in
- ಅಥವಾ ಇವರಿಗೆ ಬರೆಯಿರಿ, ಭಾರತೀಯ ವಿಮಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ (ಐಆರ್‌ಡಿಎಐ), ಕ್ರ.ಸಂ. 115/1, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಫೈನಾನ್ಶಿಯಲ್ ಡಿಸ್ಟ್ರಿಕ್ಟ್, ನಾನಕ್‌ರಾಮ್‌ಗುಡ, ಗಚಿಬೌಲಿ, ಹೈದರಾಬಾದ್ 500032
- ವಿರಳ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ, ಮೇಲಿನವರು ನೀಡಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಆಗ ಆಕೆ/ಆತ ವಿಮಾ ಒಂಬಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಭಾಗ II

ಹೂಡಿಕೆದಾರರು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲದವರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

1. **ಹೂಡಿಕೆದಾರರಿಗೆ ಅಂದರೆ ಫಿಕ್ಸೆಡ್ ಡಿಪಾಸಿಟ್ (ಎಫ್‌ಡಿ) ಹೋಲ್ಡರ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ನಾನ್-ಕನ್ವರ್ಟಿಬಲ್ ಡಿಬೆಂಚರ್ (NCD) ಹೋಲ್ಡರ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ:**

ತನ್ನ ಡಿಬೆಂಚರ್ ಹೋಲ್ಡರ್ ಅಥವಾ ಫಿಕ್ಸೆಡ್ ಡಿಪಾಸಿಟ್ ಹೋಲ್ಡರ್‌ಗಳು ಎತ್ತುವ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆ ಅಥವಾ ದೂರುಗಳಿಗೆ ತಕ್ಷಣದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಕಂಪನಿ, ಎಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಮುಂದುವರಿದು, ಅಂಥ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಸದೃಢ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಬಲಪಡಿಸುವುದಕ್ಕೆ, ನಾವು ಕಂಪನಿಗಳ ಕಾಯ್ದೆ, 2013 ರ ನಿಬಂಧನೆ 178(5) ಮತ್ತು ಸೆಬಿ (ಎಲ್‌ಒಡಿಆರ್) ಹಾಗೂ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಇತರ ಶಾಸನಾತ್ಮಕ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅನುಸಾರ ರಚಿಸಲಾಗಿರುವ ಷೇರುದಾರರ ರಿಲೇಶನ್ ಶಿಪ್ ಸಮೀತಿ ಎನ್ನುವ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಸಮಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ. ಸಮಿತಿಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿ/ಪಾತ್ರ ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿದೆ:

- ಹೂಡಿಕೆದಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು.
- ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಹೂಡಿಕೆದಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ವಿಧಗಳನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಸರಳಗೊಳಿಸುವಿಕೆ/ಸ್ಟ್ರೀಮ್‌ಲೈನಿಂಗ್ ಮೂಲಕ ಅಂಥ ದೂರುಗಳ ಕಡಿಮೆಗೊಳಿಸುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು.
- ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅನುಸರಣೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
- ದೂರುಗಳ ಸಮಾಪ್ತಿಗಾಗಿ ಅವಧಿ/ಸಮಯಮಿತಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ/ಪಾಲಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು
- ಬಗೆಹರಿಸದೆ ಇರುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅಂಥ ಪ್ರಕರಣಗಳ ಕುರಿತು ಅವರ ಸಲಹೆ/ಸರಿಪಡಿಸುವ ಕ್ರಮವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.

ಕನಿಷ್ಠ 3 ನಿರ್ದೇಶಕರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಷೇರುದಾರರ ರಿಲೇಶನ್ ಶಿಪ್ ಸಮೀತಿಯ ಸದಸ್ಯರಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಒಬ್ಬರು ಸ್ವತಂತ್ರ ನಿರ್ದೇಶಕರಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಧ್ಯಕ್ಷರು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರಲ್ಲದ ನಿರ್ದೇಶಕರಾಗಿರಬೇಕು.

ಕೋರಂನಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಇಬ್ಬರು ನಿರ್ದೇಶಕರು ಇರುತ್ತಾರೆ. ಸಮಿತಿಯು ಕನಿಷ್ಠ ವರ್ಷಕ್ಕೊಮ್ಮೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿರುವಾಗ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಸಭೆ ಸೇರುತ್ತದೆ.
ಸಮರ್ಪಕ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಡೇಟಾ, ಬಡ್ಡಿಯ ಸಕಾಲಿಕ ಪಾವತಿ/ಡಿಬೆಂಚರ್ ಹೋಲ್ಡರ್‌ಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು ಮತ್ತು ಅನುಬಂಧ ಎ ಮತ್ತು ಬಿ ಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿರುವಂತೆ ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಅವರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಳವಳಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ನಮ್ಮ ಡಿಬೆಂಚರ್‌ಗಳಿಗೆ ನಾವು ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಾರ್ ಮತ್ತು ವರ್ಗಾವಣೆ ಏಜೆಂಟ್‌ರನ್ನೂ ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ

ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ ಮುಂದೆ ತ್ರೈಮಾಸಿಕದ ಸಂದರ್ಭ ಕಂಪನಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಮತ್ತು ಬಗೆಹರಿಸಿದ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು, ಸೆಬಿ (ಲಿಸ್ಟಿಂಗ್ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ ಅಗತ್ಯಗಳು) ನಿಬಂಧನೆಗಳು 2015 ರ ಅನ್ವಯಿಸುವ ನಿಯಮಗಳ ಅನುಸಾರ ಸ್ಟಾಕ್ ಎಕ್ಸ್‌ಚೇಂಜ್ ಅಂದರೆ ಬಿಎಸ್‌ಇ/ ಎನ್‌ಎಸ್‌ಇ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಸೆಬಿ) ಗೆ ಅಪ್‌ಲೋಡ್ ಕೂಡ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಹೂಡಿಕೆದಾರರು ತಮ್ಮ ಬಗೆಹರಿಯದೆ ಇರುವ ದೂರುಗಳನ್ನು 15 ದಿನಗಳ ಬಳಿಕ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಅನುಸರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು: complianceofficer@aadharhousing.com ಅಥವಾ.

ಪ್ರಬುದ್ಧ ಎನ್‌ಸಿಡಿಗಳಿಗೆ ಕ್ಲೈಮ್ ಮಾಡದ ಬಡ್ಡಿ/ವಿಮೋಚನಾ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ:

- ದಯವಿಟ್ಟು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ https://aadharhousing.com/customer-relations/ahfl-policies-codes ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನೀತಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ ಅಥವಾ ಕೆಳಗೆ ಒದಗಿಸಿದ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ:

ಶ್ರೀಮತಿ ಹರ್ಷದಾ ಪಾಠಕ್,

ಕಂಪನಿ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆ ಅಧಿಕಾರಿ

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: +91-22-4168 9000

ಇಮೇಲ್: Complianceofficer@aadharhousing.com

ಅನುಬಂಧ -ಎ ಅನುಸಾರ ಹೂಡಿಕೆದಾರರಿಗಾಗಿ ಪರಿಷ್ಕೃತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ.

2. **ಷೇರುದಾರರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ:**

a. ಕಂಪನಿಯ ಬೆಳವಣಿಗೆಯನ್ನು ವೇಗವರ್ಧಿಸಲು ದೀರ್ಘಾವಧಿ ಈಕ್ವಿಟಿ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಷೇರುದಾರರು ಇರಿಸಿರುವ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಕಂಪನಿ ಯಾವಾಗಲೂ ಶ್ಲಾಘಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕೃತಜ್ಞತೆಯಿಂದ ಸ್ಮರಿಸುತ್ತದೆ.

b. ನಮ್ಮ ಷೇರುದಾರರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ದೂರುಗಳು ಇದ್ದಲ್ಲಿ ನಾವು ನಿಕಟವಾಗಿ ಗಮನಿಸುತ್ತೇವೆ. ಅವರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಿಧ ಮಾಹಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ಅವರಿಗೆ ಸಂವಹನ ಮಾಡುತ್ತಿರುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಅಪ್‌ಡೇಟ್ ಮಾಡುತ್ತಿರುತ್ತೇವೆ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಡಿವಿಡೆಂಡ್‌ನ ಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಕ್ಲೇಮ್, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಐಇಪಿಎಫ್‌ಗೆ ಷೇರುಗಳ ವರ್ಗಾವಣೆ ಇತ್ಯಾದಿ. ವರ್ಗಾವಣೆ/ಪ್ರಸರಣ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಹಾಗೂ ಷೇರುದಾರರ ರೆಕಾರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ನಾವು ಒಬ್ಬ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಾರ್ ಮತ್ತು ಷೇರು ವರ್ಗಾವಣೆ ಏಜೆಂಟರನ್ನೂ ನೇಮಕ ಮಾಡಿದ್ದೇವೆ.

c. ಹೂಡಿಕೆದಾರರು ತಮ್ಮ ಬಗೆಹರಿಯದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ದೂರುಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ಅವರ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಅತೃಪ್ತಿಕರ ಉತ್ತರವನ್ನು 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಅನುಸರಣೆ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಯ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು: Complianceofficer@aadharhousing.com ಅಥವಾ ROC/MCA .

d. ಅನುಬಂಧ -ಬಿ ಅನುಸಾರ ಷೇರುದಾರರಿಗಾಗಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ.

3. **ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲದವರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ:**

a. ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲದವರು ಎಂದರೆ ಶಾಖಾ ಕಚೇರಿಗಳ ಆಸ್ತಿಗಳ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡಿದವರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಕಂಪನಿಯು ನೇರವಾಗಿ ಎಂಪಾನೆಲ್ ಮಾಡಲಾದ/ಸಂಬಂಧ ಹೊಂದಿರುವ/ಏಜೆಂಟರಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು/ಘಟಕಗಳು ಆಗಿರುತ್ತವೆ.

b. ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲದವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ಈ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು: customercare@aadharhousing.com

c. ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲದವರಿಂದ ಪ್ರಶ್ನೆ ಅಥವಾ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲಾಗುವುದು.

d. ಪ್ರಶ್ನೆ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು 15 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಒದಗಿಸಿದ ಉತ್ತರ/ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲದವರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು/ಅದು ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ grievanceredressal.officer@aadharhousing.com ಮೂಲಕ ಇಮೇಲ್ ಅನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.

ಅನುಬಂಧ -ಎ

ಡಿಬೆಂಚರ್/ಎನ್‌ಸಿಡಿ ಹೋಲ್ಡರ್ ಮತ್ತು ಎಫ್‌ಡಿ ಹೋಲ್ಡರ್‌ಗಳಂಥ ಹೂಡಿಕೆದಾರರಿಗಾಗಿ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:

ಕ್ರ. ಸಂ	ಖಾಸಗಿಯಾಗಿ ಇರಿಸಿದ ಡಿಬೆಂಚರ್‌ಗಳು/ಎನ್‌ಸಿಡಿಗಳಿಗೆ	ಐಪಿಒ-ಎನ್‌ಸಿಡಿ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಜಾರಿ ಮಾಡಿದ ಡಿಬೆಂಚರ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ
1	ಡಿಬೆಂಚರ್‌ದಾರರು ತಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಗೆ ಇಲ್ಲಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು Aadhar_Treasury_All@aadharhousing.com	ಡಿಬೆಂಚರ್‌ದಾರರು ತಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಾರ್ ಮತ್ತು ವರ್ಗಾವಣೆ ಏಜೆಂಟ್ ಅವರಿಗೆ ಇಲ್ಲಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು: einward.ris@kfintech.com
2	ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಲು, ಪ್ರಶ್ನೆ ಅಥವಾ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯ ಒಳಗೆ ಡಿಬೆಂಚರ್‌ದಾರರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.	ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಲು, ಪ್ರಶ್ನೆ ಅಥವಾ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯ ಒಳಗೆ ಡಿಬೆಂಚರ್‌ದಾರರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
3	ಒಂದು ವೇಳೆ 15 ದಿನಗಳ ಪ್ರಶ್ನೆ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಒದಗಿಸಿದ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರ/ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಡಿಬೆಂಚರ್‌ದಾರರು ಅಸಂತೃಪ್ತರಾಗಿದ್ದರೆ, ಆಗ ಆತ/ಆಕೆ/ಅದು ಕಂಪನಿಯ ಕಂಪನಿ ಸೆಕ್ರೆಟರಿ ಮತ್ತು ಅನುಸರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಇಲ್ಲಿಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಬಹುದು complianceofficer@aadharhousing.com.	ಒಂದು ವೇಳೆ 15 ದಿನಗಳ ಪ್ರಶ್ನೆ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಒದಗಿಸಿದ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರ/ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಡಿಬೆಂಚರ್‌ದಾರರು ಅಸಂತೃಪ್ತರಾಗಿದ್ದರೆ, ಆಗ ಆತ/ಆಕೆ/ಅದು ಕಂಪನಿಯ ಕಂಪನಿ ಸೆಕ್ರೆಟರಿ ಮತ್ತು ಅನುಸರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಇಲ್ಲಿಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಬಹುದು complianceofficer@aadharhousing.com.
	30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಹೂಡಿಕೆದಾರರ ದೂರುಗಳು ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದರೆ / ಅದು ಅತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿದ್ದರೆ, ಹೂಡಿಕೆದಾರರು ತಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್/ಪೋರ್ಟಲ್: scores@sebi.org.in ನಲ್ಲಿ BSE ಅಥವಾ SCORES ಗಳಿಗೆ (SEBI) ಅಂತಹ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.	
	ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ಆಯ್ಕೆಗಳ ನಂತರ, ಆದಾಗ್ಯೂ ಹೂಡಿಕೆದಾರರು/ಕ್ಲೈಂಟ್ ಫಲಿತಾಂಶದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು/ಅವರು ODR ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ವಿವಾದಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ODR ಪೋರ್ಟಲ್‌ಗೆ ಲಿಂಕ್ https://smartodr.in/login ಆಗಿದ್ದು ಮತ್ತು ಇದು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿದೆ.	

ಡಿಬೆಂಚರ್ ಹೋಲ್ಡರ್ ಅವರ ಕಡೆಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನು ಅಥವಾ ತಾಂತ್ರಿಕ ದೋಷ ಇಲ್ಲದ ಹೊರತು, ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯ ಒಳಗೆ, ಡಿಬೆಂಚರ್ ಹೋಲ್ಡರ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ.

ಎಫ್‌ಡಿ ಹೊಂದಿರುವವರಿಗಾಗಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕೇಂದ್ರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ತಂಡವು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಎಫ್‌ಡಿದಾರರು ತಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಗೆ ಇಲ್ಲಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು customercare@aadharhousing.com .

ಅನುಬಂಧ-ಬಿ

ಷೇರದಾರರು/ಹೂಡಿಕೆದಾರರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:

ಷೇರುದಾರರು ತಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ಕಂಪನಿ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಅನುಸರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ einward.ris@kfintech.com ಇಲ್ಲಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು complianceofficer@aadharhousing.com. ಷೇರುದಾರರ ಕಡೆಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನು ಅಥವಾ ತಾಂತ್ರಿಕ ದೋಷ ಇಲ್ಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, ಪ್ರಶ್ನೆ ಅಥವಾ ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಷೇರುದಾರರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಒಂದು ವೇಳೆ ಪ್ರಶ್ನೆ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು 7 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಬಗೆಹರಿಸದಿದ್ದರೆ	ಷೇರುದಾರರು ಈ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ತಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು complianceofficer@aadharhousing.com
ಒಂದು ವೇಳೆ ದೂರನ್ನು 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಬಗೆಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಆಗ	ಷೇರುದಾರರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಾರ್ ಆಫ್ ಕಂಪನೀಸ್, ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಚಿವಾಲಯ ಇವರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು roc.bangalore@mca.gov.in

****