

পীৰামল ফাইনেল লিমিটেড
(পূৰ্বে পীৰামল কেপিটেল এণ্ড হাউচিং ফাইনেল লিমিটেড নামেৰে জনাজাত)

পলিচি : অভিযোগ নিৰাময় নীতি

অনুমোদিত তাৰিখ : ছেপ্টেম্বৰ 24, 2025

সংশোধিত তাৰিখ : ছেপ্টেম্বৰ 30, 2026

সংস্কৰণ : 2.0

অনুমোদনকাৰী কৰ্তৃপক্ষ : পৰিচালনা সমিতি

অভিযোগ নিৰাময় নীতি

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে জাৰি কৰা **মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন – ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (নন-বেংকিং ফাইনেলিয়েল কোম্পানী – স্কেল ভিত্তিক নিয়ম) নিৰ্দেশনা, 2023** অনুসৰি RBI-ৰ চাৰ্কুলাৰ RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC। নং No.45/03.10.119/2023-24 19 অক্টোবৰ, 2023 তাৰিখে কোম্পানীয়ে পীৰামল ফাইনেল লিমিটেড (পূৰ্বে পীৰমল কেপিটেল এণ্ড হাউচিং ফাইনেল লিমিটেড হিচাপে জনাজাত) (ইয়াৰ পিছত পিএফএল/কোম্পানী বুলি কোৱা হ'ব)ৰ ফেয়াৰ প্ৰেকটিছ কোড গ্ৰহণ কৰিছে। উক্ত নিৰ্দেশনা অনুসৰি প্ৰতিটো NBFC-ৰ প্ৰতিটো কাৰ্যালয়তে অভিযোগ আৰু অভিযোগ গ্ৰহণ, পঞ্জীয়ন আৰু নিষ্পত্তিৰ ব্যৱস্থা আৰু পদ্ধতি থাকিব লাগিব।

এই পলিচি নথিপত্ৰখন উদ্দেশ্য এয়াই, সেয়েহে, কোম্পানীয়ে লাভ কৰা 'গ্ৰাহকৰ অভিযোগ'সমূহ কেনেকৈ, কোনে, কি সময়সীমাৰ ভিতৰত মোকাবিলা কৰা হ'ব, সেই বিষয়ে আলোচনা কৰে। গ্ৰাহকৰ সকলো অভিযোগৰ ৰেকৰ্ড কোম্পানীয়ে সম্ভৱপৰ ৰূপত ৰখা হ'ব আৰু সকলো অভিযোগৰ প্ৰতিকাৰৰ বাবে গ্ৰহণ কৰা পদক্ষেপৰ সবিশেষৰ সৈতে উপযুক্ত মঞ্চ আৰু ফৰ্মেটত পৰিচালনা সমিতিক জনোৱা হ'ব।

অভিযোগ নিৰাময়ৰ ক্ষেত্ৰত আমাৰ পলিচিয়ে তলত উল্লেখ কৰা নীতিসমূহ অনুসৰণ কৰে।

- গ্ৰাহকক সকলো সময়তে ন্যায্য ব্যৱহাৰ কৰা।
- গ্ৰাহকে উত্থাপন কৰা অভিযোগসমূহ সৌজন্যতাৰে আৰু অযথা পলম নকৰাকৈয়ে মোকাবিলা কৰা হয়।
- গ্ৰাহকসকলক প্ৰতিষ্ঠানটোৰ ভিতৰতে তেওঁলোকৰ গোচৰ/অভিযোগ সমাধান কৰাৰ উপায় আৰু তেওঁলোকৰ অভিযোগৰ প্ৰতি কোম্পানীয়ে দিয়া সঁহাৰিত সম্পূৰ্ণৰূপে সন্তুষ্ট নহ'লে বিকল্প প্ৰতিকাৰৰ অধিকাৰৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণৰূপে অৱগত কৰা হয়।
- সকলো অভিযোগৰ সৈতে দক্ষতা আৰু ন্যায্যভাৱে মোকাবিলা কৰিব লাগে কাৰণ অন্যথা ই আমাৰ সুনাম আৰু ব্যৱসায়ৰ ক্ষতি কৰিব পাৰে।
- আমাৰ কৰ্মচাৰীসকলে সততাৰে আৰু গ্ৰাহকৰ স্বাৰ্থৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি কাম কৰিব।

অভিযোগ গ্ৰহণৰ ধৰণ:

গ্ৰাহক সেৱা চেনেলসমূহ:

গ্ৰাহকে গ্ৰাহক সেৱাৰ টোল ফ্ৰী নম্বৰ 1800 266 6444 নম্বৰত ফোন কৰি বা ৱেবছাইট

www.piramalfinance.com ত উল্লেখ কৰা আমাৰ ইমেইল আইডি customercare@piramal.com ত লিখি নিজৰ মতামত শ্বেয়াৰ কৰিব পাৰে

শাখাসমূহ:

পীৰামল ফাইনেঞ্চ লিমিটেডে (পূৰ্বে পীৰামল কেপিটেল এণ্ড হাউচিং ফাইনেঞ্চ লিমিটেড হিচাপে জনা গৈছিল) প্ৰতিটো শাখাতে অভিযোগ পঞ্জীয়ন উপলব্ধ কৰিব আৰু নিজ নিজ শাখা/সমূহত থকাসকলৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখিব/ সম্বোধন কৰিব। শাখা পৰিচালনা প্ৰবন্ধক / শাখা প্ৰবন্ধক / সহকাৰী শাখা প্ৰবন্ধকে এনে যিকোনো অভিযোগ/সমূহ লাভ কৰাৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব আৰু প্ৰয়োজন অনুসৰি উত্থাপিত এনে সকলো অভিযোগ সন্তোষজনকভাৱে আৰু এই পলিচিট উল্লেখ কৰা সময়সীমাৰ ভিতৰত সমাধান কৰিবলৈ উপযুক্ত বিষয়াৰ পৰা সহায় ল'ব।

প্রশাসনিক কাৰ্যালয়ৰ ক্ষেত্ৰত অভিযোগ চফ্ট কপিৰ ৰাখিব পাৰে।

ৱেবছাইট:

গ্ৰাহকে www.piramalfinance.com ৱেবছাইটৰ “আমাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰক” শাখাত বিভিন্ন সেৱাৰ যোগাযোগৰ সবিশেষ বিচাৰি পাব পাৰে

লেণ্ডিং চাৰ্ভিচ প্ৰভাইডাৰ (LSP) আৰু ডিজিটেল লেণ্ডিং এপ্লিকেচন (DLA)ৰ দ্বাৰা আৰম্ভ হোৱা ব্যৱসায়ৰ বাবে কোম্পানীটোৰ বাবে কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটৰ লিংক লেণ্ডিং চাৰ্ভিচ প্ৰভাইডাৰ(সমূহ) আৰু ডিজিটেল লেণ্ডিং এপছৰ ৱেবছাইটত প্ৰদান কৰা হৈছে। এইটো হৈছে ঋণগ্ৰহণকাৰী / গ্ৰাহকে LSP/DLA-য়ে প্ৰদান কৰা সমাধান সন্তোষজনক যেন নাপালে অভিযোগ নিৰাময়ৰ বাবে কোম্পানীটোৰ ওচৰলৈ যাবলৈ সক্ষম কৰাৰ বাবে।

লেণ্ডিং পাৰ্টনাৰৰ সবিশেষ কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ কৰা হৈছে।

নিৰাময়ৰ প্ৰক্ৰিয়া:

গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকৰ প্ৰশ্ন, অনুৰোধ আৰু অভিযোগৰ বাবে আমাৰ ইমেইল আইডি (customercare@piramal.com)ত আমাক লিখিবলৈ বা গ্ৰাহক সেৱা টোল ফ্ৰী নম্বৰ (1800 2666 444)ত আমাক ফোন কৰিবলৈ পৰামৰ্শ দিয়া হৈছে।

খুচুৰা ঋণৰ বাবে - গ্ৰাহকে আমাৰ খুচুৰা শাখাসমূহত পুৱা 10:00 বজাৰ পৰা বিয়লি 4:00 বজাৰ ভিতৰত শাখা পৰিচালনা প্ৰবন্ধকক লগ কৰিব পাৰে। (সকলো দেওবাৰ, ৰাজহুৱা বন্ধৰ দিন, 1ম আৰু 2য় শনিবাৰে বন্ধ)

মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ ঋণৰ বাবে – গ্ৰাহকে আমাৰ MFI শাখাসমূহত শাখা প্ৰবন্ধক / সহকাৰী শাখা প্ৰবন্ধকক পুৱা 08:00 বজাৰ পৰা বিয়লি 3:30 বজাৰ ভিতৰত লগ কৰিব পাৰে। (সকলো দেওবাৰ, ৰাজহুৱা বন্ধৰ দিনত বন্ধ)

শাখা পৰিচালনা প্ৰবন্ধক/ শাখা প্ৰবন্ধক / সহকাৰী শাখা প্ৰবন্ধক গ্ৰাহকৰ বাবে যোগাযোগৰ কেন্দ্ৰ হ'ব আৰু প্ৰয়োজন অনুসৰি অভিযোগকাৰী/সকলৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব লাগিব। তেওঁলোক শাখাটোৰ গুৰুত্বপূৰ্ণ ব্যক্তি হ'ব, গ্ৰাহক সম্পৰ্কীয় সকলো প্ৰশ্ন সমাধানৰ বাবে দায়বদ্ধ আৰু সেই উদ্দেশ্যে সমাধানৰ দিশত সংশ্লিষ্ট কৰ্মীৰ পৰা সহায় আৰু সমৰ্থন বিচাৰিব পাৰে।

কোম্পানীটোৰ অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাই কোম্পানীটোৰ সৈতে অংশীদাৰিত্ব কৰা কল

চেণ্টাৰ(সমূহ), LSP, DLA আৰু অন্যান্য আউটচ'ৰ্চ ব্যৱস্থাৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা সেৱাসমূহৰ সৈতে জড়িত অভিযোগসমূহৰ সৈতেও মোকাবিলা কৰিব।

যদি অভিযোগৰ কোনো সমাধানৰ বাবে অতিৰিক্ত সময়ৰ প্ৰয়োজন হয়, তেন্তে কোম্পানীয়ে সমাধানত পলম হোৱাৰ কাৰণসমূহৰ বাবে গ্ৰাহক/নিয়ন্ত্ৰকক অৱগত কৰিব আৰু সমস্যাটো সমাধানৰ বাবে আশা কৰা ধৰণৰ সময়সীমা প্ৰদান কৰিব।

প্ৰধান ন'ডেল বিষয়া:

গ্ৰাহকৰ অভিযোগৰ সৈতে জড়িত সকলো বিষয়ৰ বাবে প্ৰধান ন'ডেল বিষয়াৰ সৈতে

যোগাযোগ কৰিব পাৰিব আৰু তেওঁ নিয়ন্ত্ৰকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব। সকলো

অভিযোগ সংশ্লিষ্ট বিষয়াসকলে তেওঁৰ জাননীলৈ আনিব লাগিব। অভিযোগ নিৰাময়/

প্ৰধান ন'ডেল বিষয়াৰ যোগাযোগৰ তথ্য তলত দিয়া ধৰণৰ :

নাম: শ্ৰীমতী হেটাল পৰিহাৰ

পীৰামল ফাইনেঞ্চ লিমিটেড (পূৰ্বে পীৰামল কেপিটেল এণ্ড হাউচিং ফাইনেঞ্চ লিমিটেড নামেৰে জনাজাত)

১ম মহলা, অমিতি বিল্ডিং, অগস্ত্য কৰ্পৰেট পাৰ্ক, কমানী জংছন, অগ্নিনিৰ্বাপক বাহিনীৰ ষ্টেচনৰ বিপৰীতে, এলবিএছ মাৰ্গ, কুৰ্ণা (পশ্চিম), মুম্বাই MH 400070।

ইমেইল আইডি: nodal.officer@piramal.com

যোগাযোগ নম্বৰ: 022- 71740555

অভিযোগ নিয়ন্ত্ৰণ ব্যৱস্থাটো মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন - ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাসমূহৰ বাবে আভ্যন্তৰীণ ন্যায়াধীশ) নিৰ্দেশনা, 2023 অনুসৰি পৰিচালিত হ'ব। কোম্পানীয়ে আভ্যন্তৰীণ লোকপালৰ বাবে মানক পৰিচালনা পদ্ধতি (SOP)ৰ ৰূপৰেখা দাঙি ধৰা এটা সুকীয়া কাঠামো স্থাপন কৰিছে।

অভিযোগ নিৰাময় প্ৰক্ৰিয়া

পীৰামল ফাইনেঞ্চ লিমিটেড (পূৰ্বে পীৰামল কেপিটেল এণ্ড হাউচিং ফাইনেঞ্চ লিমিটেড নামেৰে জনাজাত)ত গ্ৰাহক সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত সৰ্বোত্তম প্ৰদান কৰাটো আমাৰ প্ৰচেষ্টা। আমাৰ সকলো সামগ্ৰী, সেৱা আৰু নীতি গ্ৰাহককেন্দ্ৰিকতাৰ মূল মূল্যক কেন্দ্ৰ কৰি তৈয়াৰী। এনে কিছুমান উদাহৰণ থাকিব পাৰে য'ত গ্ৰাহকে প্ৰদান কৰা সেৱাত সন্তুষ্ট নহয়। এনে উদাহৰণ অৱলোকন কৰিবলৈ আৰু অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰিবলৈ অনুগ্ৰহ কৰি তলত উল্লেখ কৰা প্ৰক্ৰিয়াটো অনুসৰণ কৰক:

স্তৰ 1

গ্ৰাহকে আমাৰ কোম্পানী ৱেবছাইটত উল্লেখ কৰা গ্ৰাহক সেৱা টোল ফ্ৰী নম্বৰ 1800 2666 444ৰ জৰিয়তে তেওঁৰ অভিযোগ উত্থাপন কৰিব পাৰে বা customercare@piramal.comলৈ ইমেইল কৰিব পাৰে বা শাখা পৰিচালনা প্ৰবন্ধক (খুচৰা ঋণ শাখাত) বা শাখা প্ৰবন্ধক / সহকাৰী শাখা প্ৰবন্ধক (মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ শাখাত)ক লগ কৰিব পাৰে। অভিযোগ পোৱাৰ লগে লগে ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰা হ'ব।

স্তৰ 2

যদি গ্ৰাহকে প্ৰদান কৰা সমাধানত সন্তুষ্ট নহয়, বা তেওঁৰ প্ৰশ্নৰ সমাধান 10 দিনৰ ভিতৰত নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া (GRO)লৈ লিখি আগবঢ়াই নিব পাৰে।

ইমেইল: grievances@piramal.com

যোগাযোগৰ নম্বৰ: 022- 71740555

স্তৰ 3

যদি গ্ৰাহকে স্তৰ 2 ত প্ৰদান কৰা সমাধানত সন্তুষ্ট নহয় বা তেওঁৰ প্ৰশ্নসমূহ 15 দিনৰ ভিতৰত সমাধান নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে তলত উল্লেখিত ঠিকনালৈ অভিযোগটো আগবঢ়াই নিব পাৰে:

প্ৰধান ন'ডেল বিষয়া (PNO) –শ্ৰীমতী হেটাল পৰিহাৰ,

পীৰামল ফাইনেঞ্চ লিমিটেড (পূৰ্বে পীৰামল কেপিটেল এণ্ড হাউচিং ফাইনেঞ্চ লিমিটেড নামেৰে জনাজাত)

1ম মহলা, অমিতি বিল্ডিং, অগস্ত্য কৰ্পৰেট পাৰ্ক, কামণি জংচন, অগ্নিনিৰ্বাপক বাহিনীৰ ষ্টেচনৰ বিপৰীতে, এলবিএছ মাৰ্গ, কুৰ্লা (পশ্চিম) মুম্বাই MH 400070।

ইমেইল : nodal.officer@piramal.com

যোগাযোগ নম্বৰ: 022- 71740555

স্তৰ 4

30 দিনৰ ভিতৰত গ্ৰাহকৰ অভিযোগৰ সন্তোষজনক সমাধানৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকে প্ৰদত্ত লিংক <https://cms.rbi.org/.in>ত অনলাইন অভিযোগ দাখিল কৰি RBI লোকপাল কাৰ্যালয়ৰ কাষ চাপিব পাৰে বা তলত উল্লেখ কৰা ঠিকনালৈ লিখিব পাৰে:

কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ,

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক, 4ৰ্থ মহলা, ছেক্টৰ 17, চণ্ডীগড় -

160017 টোল ফ্ৰী নং 14

কাৰ্য্যকৰী দক্ষতাৰ বাবে কোম্পানীয়ে আঞ্চলিক ন'ডেল বিষয়া নিযুক্তি দিছে আৰু তাৰে সবিশেষ ইয়াৰ তলত দিয়া হৈছে:

নাম	আশিষ সিং
শাখা কাৰ্যালয়	কলিকতা-বাসবিহাৰী
ইমেইল আইডি	rno.east@piramal.com
অঞ্চল	ইষ্ট জ'ন

নাম	যশোবৰ্দ্ধন ৰয়
শাখা কাৰ্যালয়	নয়দা-ছেক্টৰ 2
ইমেইল আইডি	rno.north@piramal.com
অঞ্চল	নৰ্থ জ'ন

নাম	প্ৰবীৰজিৎ মেটা
শাখা কাৰ্যালয়	কুৰ্ণা
ইমেইল আইডি	rno.west@piramal.com
অঞ্চল	ৱেষ্ট জ'ন

নাম	শ্ৰীকান্ত ৰেড্ডি শালিপেলা
শাখা কাৰ্যালয়	হায়দৰাবাদ-আমীৰপেট
ইমেইল আইডি	rno.south@piramal.com
অঞ্চল	ছাউথ জ'ন