

পীরামল ফাইন্যান্স লিমিটেড
(পূর্বে পীরামল ক্যাপিটাল অ্যান্ড হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড নামে পরিচিত)

নীতিমালা : অভিযোগ প্রতিকার নীতিমালা

অনুমোদিত তারিখ : 24 সেপ্টেম্বর, 2025

সংশোধনের তারিখ : 30 সেপ্টেম্বর, 2026

সংস্করণ : 2.0

অনুমোদন কর্তৃপক্ষ : পরিচালনা পর্ষদ

অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি

19 অক্টোবর, 2023 তারিখের RBI সার্কুলার RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC. No.45/03.10.119/2023-24 এর মাধ্যমে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক কর্তৃক জারি করা মাস্টার নির্দেশনা - ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি - স্কেল ভিত্তিক নিয়ন্ত্রণ) নির্দেশিকা, 2023 অনুসারে, কোম্পানিটি পীরামল ফাইন্যান্স লিমিটেড (পূর্বে পীরামল ক্যাপিটাল অ্যান্ড হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড নামে পরিচিত) (এরপর থেকে PFL/কোম্পানি হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে) এর ন্যায্য অনুশীলন কোড গ্রহণ করেছে। উক্ত নির্দেশিকা অনুসারে প্রতিটি NBFC-র প্রতিটি অফিসে অভিযোগ এবং অভিযোগ গ্রহণ, নিবন্ধন এবং নিষ্পত্তি করার জন্য একটি সিস্টেম এবং একটি পদ্ধতি থাকা আবশ্যিক।

এই নীতিমালার মূল উদ্দেশ্য হলো কোম্পানির কাছে প্রাপ্ত গ্রাহক অভিযোগসমূহ কীভাবে, কার দ্বারা এবং কত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হবে, তা নির্ধারণ করা। কোম্পানি সমস্ত গ্রাহক অভিযোগের একটি রেকর্ড সংরক্ষণ করবে, যা উপযুক্ত ও বাস্তবসম্মত ফরম্যাটে রক্ষণ করা হবে। এছাড়া, প্রতিটি অভিযোগের নিষ্পত্তির জন্য গৃহীত পদক্ষেপসহ সমস্ত অভিযোগ ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের কাছে উপযুক্ত ফোরাম ও ফরম্যাটে উপস্থাপন করা হবে। আমাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি নিম্নলিখিত মূলনীতিগুলির উপর ভিত্তি করে গঠিত –

- গ্রাহকদের প্রতি সর্বদা ন্যায্য ও সম্মানজনক আচরণ করা হবে।
- গ্রাহকদের করা অভিযোগসমূহ সৌজন্য সহকারে এবং অযথা বিলম্ব না করে নিষ্পত্তি করা হবে।
- গ্রাহকদের অভিযোগ বা আপত্তি সংক্রান্ত বিষয়ে, সংগঠনের অভ্যন্তরে অভিযোগ উত্থাপনের বিভিন্ন লেভেল সম্পর্কে এবং কোম্পানির জবাবে সম্পূর্ণ সন্তুষ্টি না হলে বিকল্প প্রতিকার পাওয়ার অধিকার সম্পর্কে সম্পূর্ণভাবে অবহিত করা হবে।
- সমস্ত অভিযোগ কার্যকরভাবে ও ন্যায্যতার সঙ্গে নিষ্পত্তি করা হবে, কারণ অন্যথায় তা আমাদের সুনাম ও ব্যবসার ক্ষতি করতে পারে।
- আমাদের কর্মীরা গ্রাহকের স্বার্থ অক্ষুণ্ন রেখে, সদৃষ্টি ও পক্ষপাতহীনভাবে কাজ করবেন।

অভিযোগ গ্রহণের পদ্ধতি:

গ্রাহক সেবা চ্যানেলসমূহ:

গ্রাহকরা তাঁদের সমস্যার বিষয়ে জানাতে পারেন টোল-ফ্রি নম্বর 1800 266 6444-এ কল করে, অথবা ই-মেইল করতে পারেন customercare@piramal.com-এ। এই যোগাযোগের তথ্য আমাদের ওয়েবসাইট www.piramalfinance.com-এও উল্লেখ রয়েছে।

শাখাসমূহ:

পীরামল ফাইন্যান্স লিমিটেড (পূর্বে পীরামল ক্যাপিটাল অ্যান্ড হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড নামে পরিচিত) প্রতিটি শাখায় অভিযোগ রেজিস্টার উপলব্ধ করবে এবং সংশ্লিষ্ট শাখায় অভিযোগ নিবন্ধন করবে/প্রশ্ন করবে। শাখা পরিচালনা ব্যবস্থাপক / শাখা ব্যবস্থাপক / সহকারী শাখা ব্যবস্থাপক প্রাপ্ত যেকোনো অভিযোগ সংগ্রহ করার জন্য এবং প্রয়োজনে যথাযথ কর্মকর্তাদের কাছ থেকে সহায়তা নেওয়ার জন্য দায়ী থাকবেন যাতে উত্থাপিত সমস্ত অভিযোগ সন্তোষজনকভাবে এবং এই নীতিতে নির্দেশিত সময়সীমার মধ্যে সমাধান করা যায়।

প্রশাসনিক অফিসের ক্ষেত্রে, অভিযোগগুলি সফট কপিতে সংরক্ষণ করা যেতে পারে।

ওয়েবসাইট:

গ্রাহকরা বিভিন্ন সেবা কেন্দ্রের বিস্তারিত তথ্য আমাদের ওয়েবসাইট www.piramalfinance.com-এর “কনট্যাক্ট আস” বিভাগে খুঁজে পেতে পারেন।

যে সব ব্যবসা লেভিং সার্ভিস প্রোভাইডার (LSP) এবং ডিজিটাল লেভিং অ্যাপ্লিকেশন (DLA)-এর মাধ্যমে শুরু হয়েছে, সেসবের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট LSP এবং DLA-এর ওয়েবসাইটে কোম্পানির ওয়েবসাইটের লিংক প্রদান করা রয়েছে। এর উদ্দেশ্য হলো — যদি LSP/DLA-এর দেওয়া অভিযোগ নিষ্পত্তি সন্তোষজনক না হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকরা সরাসরি কোম্পানির সঙ্গে যোগাযোগ করে তাঁদের অভিযোগের সমাধান চাইতে পারেন।

কোম্পানির ওয়েবসাইটে লেভিং পার্টনার-দের বিস্তারিত তথ্যও প্রকাশ করা হয়েছে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া:

গ্রাহকদের তাঁদের প্রশ্ন, অনুরোধ ও অভিযোগের জন্য আমাদের ই-মেইল customercare@piramal.com-এ লিখতে অথবা টোল-ফ্রি নম্বর 1800 2666 444-এ কাস্টমার কেয়ারে কল করার পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে।

রিটেইল লোন -এর ক্ষেত্রে — গ্রাহকরা আমাদের রিটেইল শাখার **শাখা পরিচালনা ব্যবস্থাপক** -এর সঙ্গে সকাল 10:00 am থেকে 4:00 pm-এর মধ্যে দেখা করতে পারেন। (প্রতিটি রবিবার, সরকারি ছুটি এবং প্রতি মাসের 1ম ও 2য় শনিবার -এ অফিস বন্ধ থাকবে।)

মাইক্রোফিন্যান্স লোন-এর ক্ষেত্রে — গ্রাহকরা আমাদের MFI শাখার **শাখা ব্যবস্থাপক/ সহকারী শাখা ব্যবস্থাপক** -এর সঙ্গে সকাল 08:00 am থেকে 3:30 pm-এর মধ্যে দেখা করতে পারেন। (প্রতিটি রবিবার ও সরকারি ছুটির দিনে অফিস বন্ধ থাকবে।)

শাখা পরিচালন কর্মকর্তা / শাখা ব্যবস্থাপক / সহকারী শাখা ব্যবস্থাপক গ্রাহকদের প্রধান যোগাযোগব্যক্তি হবেন এবং প্রয়োজনে অভিযোগকারীর সঙ্গে সরাসরি যোগাযোগ করবেন। তাঁরা শাখার কেন্দ্রীয় ভূমিকা পালন করবেন এবং গ্রাহক সংক্রান্ত সমস্ত প্রশ্ন বা অভিযোগ নিষ্পত্তির দায়িত্বে থাকবেন। প্রয়োজনে সংশ্লিষ্ট বিভাগের সহায়তা নিয়ে সমস্যার সমাধান করবেন।

কোম্পানির **অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা**-এর আওতায় কল সেন্টার, LSP, DLA, এবং কোম্পানির সঙ্গে যুক্ত অন্যান্য আউটসোর্সড সেবাসংক্রান্ত অভিযোগও নিষ্পত্তি করা হবে।

যদি কোনো অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য অতিরিক্ত সময়ের প্রয়োজন হয়, তাহলে কোম্পানি গ্রাহক বা নিয়ন্ত্রক সংস্থাকে বিলম্বের কারণসহ জানাবে এবং সম্ভাব্য সমাধানের সময়সীমা উল্লেখ করবে।

প্রধান নোডাল অফিসার:

গ্রাহকদের অভিযোগ সম্পর্কিত সকল বিষয়ে প্রধান নোডাল অফিসারের সাথে যোগাযোগ করা যেতে পারে এবং তিনি নিয়ন্ত্রকের সাথে যোগাযোগ করবেন। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তারা সমস্ত অভিযোগ তার নজরে আনবেন।
ভিযোগ প্রতিকার/প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের যোগাযোগের বিবরণ নিম্নরূপ:

নাম: মিস হেতাল পারিহার

পীরামল ফাইন্যান্স লিমিটেড (পূর্বে পরিচিত ছিল পীরামল ক্যাপিটাল অ্যান্ড হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড নামে)

ঠিকানা: প্রথম তলা, আমিটি বিল্ডিং, আগস্ত্যা কর্পোরেট পার্ক, কামানি জংশন, ফায়ার স্টেশনের বিপরীতে, LBS মার্গ, কুরলা (পশ্চিম), মুম্বাই, মহারাষ্ট্র – 400070

ইমেইল আইডি: nodal.officer@piramal.com

যোগাযোগ নম্বর: 022- 71740555

অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়াটি **রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া**র "মাস্টার ডিরেকশন – ইন্টারনাল ওস্বাডসম্যান ফর রেগুলেটেড এন্টিটিস, 2023" অনুযায়ী পরিচালিত হবে।

কোম্পানি একটি আলাদা কাঠামো প্রণয়ন করেছে, যেখানে **ইন্টারনাল ওস্বাডসম্যানের জন্য নির্ধারিত স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রোসিডিউরস (SOP)** বিস্তারিতভাবে উল্লেখ রয়েছে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতি

পীরামল ফাইন্যান্স লিমিটেডে (পূর্বে পরিচিত ছিল পীরামল ক্যাপিটাল অ্যান্ড হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড নামে) আমাদের লক্ষ্য সবসময়ই গ্রাহকদের সর্বোত্তম সেবা প্রদান করা। আমাদের সমস্ত পণ্য, পরিষেবা এবং নীতি গ্রাহককেন্দ্রিক মূল্যবোধের উপর ভিত্তি করে তৈরি। তবে কিছু ক্ষেত্রে গ্রাহকরা প্রদত্ত সেবায় সন্তুষ্ট নাও হতে পারেন। এমন পরিস্থিতি জানাতে বা অভিযোগ নিবন্ধন করতে নিচে উল্লেখিত প্রক্রিয়াটি অনুসরণ করুন :

লেভেল 1

আপনি আপনার অভিযোগ জানাতে পারেন আমাদের **কাস্টমার কেয়ার টোল-ফ্রি নম্বর 1800 2666 444**-এ ফোন করে (যা আমাদের কোম্পানির ওয়েবসাইটে উল্লেখ রয়েছে), অথবা ইমেইল পাঠাতে পারেন **customercare@piramal.com** ঠিকানায়।
আপনি চাইলে নিকটস্থ **রিটেইল লোন শাখার ব্রাঞ্চ অপারেশনস ম্যানেজার** বা **মাইক্রোফাইন্যান্স শাখার ব্রাঞ্চ ম্যানেজার / সহকারী ব্রাঞ্চ ম্যানেজার**-এর সাথেও দেখা করতে পারেন।
অভিযোগ পাওয়া মাত্রই তার প্রক্রিয়া শুরু হবে।

লেভেল 2

যদি আপনি প্রাপ্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, অথবা আপনার অভিযোগ **10 দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি না হয়**, তাহলে আপনি বিষয়টি পরবর্তী স্তরে নিয়ে যেতে পারেন —
গ্রিভেন্স রিড্রেসাল অফিসার (GRO)-এর কাছে লিখে।
ইমেইল: grievances@piramal.com
যোগাযোগ নম্বর: 022- 71740555

লেভেল 3

যদি আপনি লেভেল 2-এ প্রাপ্ত সমাধানেও সন্তুষ্ট না হন, অথবা অভিযোগ **15 দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি না হয়**, তাহলে আপনি বিষয়টি উত্থাপন করতে পারেন —**প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার (PNO): মিস হেতাল পারিহার**
পীরামল ফাইন্যান্স লিমিটেড (পূর্বে পরিচিত ছিল পীরামল ক্যাপিটাল অ্যান্ড হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড নামে)
ঠিকানা: প্রথম তলা, আমিটি বিল্ডিং, আগস্ত্যা কর্পোরেট পার্ক, কামানি জংশন, ফায়ার স্টেশনের বিপরীতে, LBS মার্গ, কুরলা (পশ্চিম), মুম্বাই, MH 400070
ইমেইল: nodal.officer@piramal.com
যোগাযোগ নম্বর: 022- 71740555

লেভেল 4

যদি অভিযোগ **30 দিনের মধ্যে আপনার সন্তুষ্টি অনুযায়ী সমাধান না হয়**, তাহলে আপনি **রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (RBI)**-র **ওম্বডসম্যান অফিসে** অভিযোগ জানাতে পারেন।
অনলাইনে অভিযোগ জানাতে ভিজিট করুন: <https://cms.rbi.org.in>
অথবা লিখিতভাবে পাঠাতে পারেন নিচের ঠিকানায় —
কেন্দ্রীভূত প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র
ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক, 4র্থ তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় – 160017
টোল-ফ্রি নম্বর: 14448

কর্মক্ষমতার দক্ষতার জন্য, কোম্পানি আঞ্চলিক নোডাল অফিসার নিয়োগ করেছে এবং এর বিবরণ নীচে দেওয়া হল:

নাম	আশীষ সিং
শাখা অফিস	কলকাতা - রাশবিহারী
ইমেল আইডি	rno.east@piramal.com
অঞ্চল	পূর্ব অঞ্চল

নাম	যশোবর্ধন রায়
শাখা অফিস	নয়ডা - সেক্টর 2
ইমেল আইডি	rno.north@piramal.com
অঞ্চল	উত্তর অঞ্চল

নাম	পৃথ্বীজ মেট
শাখা অফিস	কুরলা
ইমেল আইডি	rno.west@piramal.com
অঞ্চল	পশ্চিম অঞ্চল

নাম	শ্রীকান্ত রেড্ডি সলিপেলা
শাখা অফিস	হায়দ্রাবাদ - আমিরপেট
ইমেল আইডি	rno.south@piramal.com
অঞ্চল	দক্ষিণ অঞ্চল