

পিৰামল ফাইনেল্স লিমিটেড
(পূৰ্বতে পিৰামল কেপিটেল & হাইচিং ফাইনেল্স লিমিটেড নামেৰে
জনাজাত)

নীতি: অভিযোগ নিৰাময় নীতি

শেষতীয়া অনুমোদনৰ তাৰিখ: 30 ছেপ্তেম্বৰ, 2024 v 7.0

সংশোধনৰ তাৰিখ: 30 এপ্ৰিল, 2026

সংস্কৰণ: 1

অনুমোদনকাৰী কৰ্তৃপক্ষ: বোৰ্ড অৱ ডাইৰেক্টৰ

অভিযোগ নিৰাময় নীতি

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে আৰবি আইৰ চাৰ্কুলাৰ RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC. No.45/03.10.119/2023-24 তাৰিখ 19 অক্টোবৰ, 2023-ত জাৰি কৰা **মূল নিৰ্দেশনা – ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (নন-বেংকিং ফাইনেলিয়েল কোম্পানী – স্কেল ভিত্তিক নিয়ম) নিৰ্দেশনা, 2023** অনুসৰি কোম্পানীটোৱে পিৰামাল ফাইনেল্স লিমিটেড (পূৰ্বৰ পিৰামাল কেপিটেল এণ্ড হাউছিং ফাইনেল্স লিমিটেড বুলি জনাজাত) (ইয়াৰ পিছত পিএফএল/কোম্পানী বুলি কোৱা হ'ব)ৰ ন্যায়সংগত আচৰণ বিধি গ্ৰহণ কৰিছে। উক্ত নিৰ্দেশনা অনুসৰি প্ৰতিটো এনবিএফচিৰ কাৰ্যালয়তে ওজৰ-আপত্তি আৰু অভিযোগ গ্ৰহণ, পঞ্জীয়ন আৰু নিষ্পত্তিৰ ব্যৱস্থা আৰু পদ্ধতি থাকিব লাগিব।

এই নীতি নথিপত্ৰখনৰ এই উদ্দেশ্যৰ, সেয়েহে, কোম্পানীয়ে লাভ কৰা 'গ্ৰাহকৰ অভিযোগ' সমূহ কেনেকৈ, কোনে, কিমান সময়সীমাৰ ভিতৰত মোকাবিলা কৰা হ'ব, সেই বিষয়ে আলোচনা কৰে। গ্ৰাহকৰ সকলো অভিযোগৰ ৰেকৰ্ড কোম্পানীয়ে ৰূপায়ণসাধ্য ৰূপত ৰাখিব আৰু সকলো অভিযোগৰ নিষ্পত্তিৰ বাবে গ্ৰহণ কৰা পদক্ষেপৰ সবিশেষৰ সৈতে উপযুক্ত মঞ্চ আৰু ফৰ্মেটত মেনেজমেণ্টক জনোৱা হ'ব।

অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ ক্ষেত্ৰত আমাৰ নীতিয়ে তলত উল্লেখ কৰা সিদ্ধান্তসমূহ অনুসৰণ কৰে।

- গ্ৰাহকসকলক সকলো সময়তে ন্যায্য ব্যৱহাৰ কৰা।
- গ্ৰাহকে উপস্থাপন কৰা অভিযোগসমূহ সৌজন্যতাৰে আৰু অযথা পলম নকৰাকৈয়ে মোকাবিলা কৰা হয়।
- গ্ৰাহকসকলক প্ৰতিষ্ঠানটোৰ ভিতৰত তেওঁলোকৰ অভিযোগ/ওজৰ-আপত্তি অধিক তীব্ৰতৰ কৰাৰ উপায় আৰু তেওঁলোকৰ অভিযোগৰ প্ৰতি কোম্পানীয়ে দিয়া সঁহাৰিত সম্পূৰ্ণৰূপে সন্তুষ্ট নহ'লে, তেওঁলোকে গ্ৰহণ কৰিব পৰা 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 সন্দ্ৰাৰে আৰু গ্ৰাহকৰ স্বার্থৰ প্ৰতি কোনো ক্ষতি নকৰাকৈ কাম কৰিব।

অভিযোগসমূহ গ্ৰহণ কৰাৰ ধৰণ:

গ্ৰাহক সেৱাৰ চেনেলসমূহ:

গ্ৰাহকসকলকে তেওঁলোকৰ বিচাৰ-বিবেচনাসমূহ আমাৰ ৱেবচাইট www.piramalfinance.com-ত উল্লেখ কৰা আমাৰ গ্ৰাহক সেৱাৰ টোল ফ্ৰী নম্বৰত কল কৰি জনাব পাৰে বা আমাৰ ইমেইল আইডিট আমালৈ লিখি পঠিয়াব পাৰে।

শাখাসমূহ:

পিৰামল ফাইনেঞ্চ লিমিটেডে (পূৰ্বতে পিৰামল কেপিটেল এণ্ড হাউছিং ফাইনেঞ্চ লিমিটেড বুলি জনাজাত) প্ৰতিটো শাখাতে অভিযোগ পঞ্জীয়ন উপলব্ধ কৰিব আৰু তেওঁলোকৰ শাখা/শাখাসমূহত কৰা অভিযোগৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখিব/ ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিব। শাখা পৰিচালনা মেনেজাৰ / শাখা মেনেজাৰ/ সহকাৰী শাখা মেনেজাৰে এনে যিকোনো অভিযোগ/সমূহ লাভ কৰাৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব আৰু প্ৰয়োজন অনুসৰি উত্থাপিত এনে সকলো অভিযোগ, সন্তোষজনকভাৱে আৰু এই নীতিত উল্লেখ কৰা সময়সীমাৰ ভিতৰত সমাধান কৰিবলৈ উপযুক্ত বিষয়াৰ পৰা সহায় ল'ব।

প্ৰশাসনিক কাৰ্যালয়ৰ এনে ক্ষেত্ৰসমূহত অভিযোগ চফ্ট কপিৰ ৰখা হ'ব পাৰে।

ৱেবচাইট:

গ্ৰাহকে আমাৰ ৱেবচাইট www.piramalfinance.com-ত “আমাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰক” অংশত বিভিন্ন সেৱাৰ সৈতে জড়িত বিষয়ৰ সবিশেষ পাব পাৰে।

লেণ্ডিং চাৰ্ভিচ প্ৰভাইডাৰ (এলএছপি) আৰু ডিজিটেল লেণ্ডিং এপ্লিকেচন (ডিএলএ)ৰ দ্বাৰা আৰম্ভহোৱা ব্যৱসায়ৰ বাবে কোম্পানীটোৰ বাবে কোম্পানীটোৰ ৱেবচাইটৰ লিংক লেণ্ডিং চাৰ্ভিচ প্ৰভাইডাৰ(সমূহ) আৰু ডিজিটেল লেণ্ডিং এপছৰ ৱেবচাইটত প্ৰদান কৰা হৈছে। এইটো ঋণগ্ৰহণকাৰী / গ্ৰাহকে এলএছপি/ডিএলএয়ে প্ৰদান কৰা সমাধান সন্তোষজনক নহ'লে অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে কোম্পানীটোৰ ওচৰলৈ যাবলৈ সক্ষম কৰাৰ বাবে।

লেণ্ডিং পাৰ্টনাৰৰ সবিশেষ কোম্পানীটোৰ ৱেবচাইটত উপলব্ধ কৰা হৈছে।

নিপত্তিৰ 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 অনুৰোধ কৰা হৈছে।

খুচুৰা ঋণৰ বাবে - গ্ৰাহকে আমাৰ খুচুৰা শাখাসমূহত পুৱা 10 বজাৰ পৰা বিয়লি 4:00

বজাৰ ভিতৰত শাখাৰ মেনেজাৰক লগ কৰিব পাৰে। (সকলো দেওবাৰ, ৰাজহুৱা বন্ধৰ দিন, 1ম আৰু 2য় শনিবাৰে বন্ধ থাকিব)

মাইক্ৰ'ফাইনেঞ্চ খণ্ডৰ বাবে – গ্ৰাহকসকলে আমাৰ এমএফআই শাখাসমূহত পুৱা 08:00বজাৰ পৰা বিয়লি 3:30বজাৰ ভিতৰত শাখাৰ মেনেজাৰ / সহকাৰী মেনেজাৰক লগ কৰিব পাৰে। (সকলো দেওবাৰ, ৰাজহুৱা বন্ধৰ দিনত বন্ধ থাকিব)

শাখা পৰিচালনা মেনেজাৰ/ শাখা মেনেজাৰ / সহকাৰী শাখা মেনেজাৰসকল গ্ৰাহকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰাৰ বাবে দায়বদ্ধ 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), এলএছপি, ডিএলএ আৰু অন্যান্য আউটচ'ৰ্চ ব্যৱস্থাৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা সেৱাসমূহৰ সৈতে জড়িত অভিযোগসমূহৰ সৈতেও মোকাবিলা কৰিব।

যদি অভিযোগসমূহৰ 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।

ন'ডেল অফিচাৰ:

ন'ডেল অফিচাৰ এজনৰ সৈতে গ্ৰাহকৰ অভিযোগৰ সকলো বিষয়ৰ বাবে সম্পৰ্ক কৰিব পৰা যায় আৰু তেওঁ নিয়ন্ত্ৰকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব। সকলো অভিযোগ সংশ্লিষ্ট বিষয়াসকলে তেওঁৰ বিবেচনালৈ আনিব লাগিব।

অভিযোগ নিষ্পত্তি/ন'ডেল অফিচাৰৰ যোগাযোগৰ তলত দিয়া ধৰণৰ:

ইমেইল আইডি: nodal.officer@piramal.com

যোগাযোগ নম্বৰ: 022- 71740555

অভিযোগ নিয়ন্ত্ৰণ ব্যৱস্থাতো ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (নিয়ন্ত্ৰিত প্ৰতিষ্ঠানসমূহৰ বাবে আভ্যন্তৰীণ লোকপাল) নিৰ্দেশনা,2023 – মূল নিৰ্দেশনা অনুসৰি পৰিচালিত হ'ব। কোম্পানীয়ে আভ্যন্তৰীণ লোকপাল বাবে ষ্টেণ্ডাৰ্ড অপাৰিটিং প্ৰচিডিউৰ্ছ (এছঅ'পি)ৰ আভাস দাঙি ধৰা এটা সুকীয়া অনুষ্ঠান স্থাপন কৰিছে।

অভিযোগৰ সমাধানৰ পদ্ধতি

পিৰামল ফাইনেন্স লিমিটেড (পূৰ্বতে পিৰামল কেপিটেল এণ্ড হাউছিং ফাইনেন্স লিমিটেড)ত আমাৰ উদ্দেশ্য গ্ৰাহক সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত সৰ্বশ্ৰেষ্ঠ সেৱা প্ৰদান কৰা। আমাৰ সকলো সামগ্ৰী, সেৱা আৰু নীতি গ্ৰাহক কেন্দ্ৰিক কৰি প্ৰস্তুত কৰা হৈছে মূলনীতি। এনে কিছুমান উদাহৰণ থাকিব পাৰে য'ত প্ৰদান কৰা সেৱাত গ্ৰাহকসকল সন্তুষ্ট নহয়। এনে উদাহৰণসমূহ গুৰুত্বসহকাৰে ল'বলৈ আৰু অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰিবলৈ অনুগ্ৰহ কৰি তলত উল্লেখ কৰা প্ৰক্ৰিয়াটো অনুসৰণ কৰক:

পৰ্য্যায় 1

গ্ৰাহকে আমাৰ কোম্পানী ৱেবছাইটত উল্লেখ কৰা গ্ৰাহক সেৱা টোল ফ্ৰী নম্বৰৰ জৰিয়তে তেওঁৰ অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে বা customercare@piramal.com লৈ ইমেইল কৰিব পাৰে বা শাখা পৰিচালনা মেনেজাৰ (খুচৰা ঋণ শাখাত) বা শাখা মেনেজাৰ / সহকাৰী শাখা মেনেজাৰ (মাইক্ৰ'ফাইনেন্স শাখাত)ক লগ কৰিব পাৰে। অভিযোগ পোৱাৰ লগে লগে ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰা হ'ব।

পৰ্য্যায় 2

যদি গ্ৰাহকসকল প্ৰদান কৰা সমাধানত সন্তুষ্ট নহয়, বা তেওঁৰ অভিযোগ 15 দিনৰ ভিতৰত সমাধান নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে আমাক এই নম্বৰত লিখি পুনৰ অভিযোগ দিব পাৰে: grievances@piramal.com

পৰ্য্যায় 3

যদি গ্ৰাহকে পৰ্য্যায় 2-ত প্ৰদান কৰা সমাধানত সন্তুষ্ট নহয় বা তেওঁৰ প্ৰশ্নসমূহ 15 দিনৰ ভিতৰত সমাধান নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে যোগাযোগ কৰিব :

নোডেল বিষয়া – শ্ৰীমতী হেতাল পৰিহাৰ, পিৰামল ফাইনেন্স লিমিটেড (পূৰ্বতে পিৰামল কেপিটেল এণ্ড হাউছিং ফাইনেন্স লিমিটেড নামেৰে জনাজাত)

1 ফ্ল'ৰ, অমিতি বিল্ডিং, অগস্ত্য কৰ্পৰেট পাৰ্ক, কানাণি জংচন, ফায়াৰ ষ্টেচনৰ বিপৰীতে, এলবিএছ মাৰ্গ, কুৰ্লা (পশ্চিম) মুম্বাই মহাৰাষ্ট্ৰ 400070.

ইমেইল : nodal.officer@piramal.com

যোগাযোগ নম্বৰ: 022- 71740555

পৰ্য্যায় 4

গ্ৰাহকৰ সন্তুষ্টিৰ বাবে অভিযোগৰ সমাধান নিদিয়াৰ ক্ষেত্ৰত ওপৰৰ ত্ৰৈমাসিকৰ পৰা 30 দিনৰ ভিতৰত গ্ৰাহকে প্ৰদত্ত লিংক <https://cms.rbi.org.in> ত অনলাইন অভিযোগ দাখিল কৰিবলৈ আৰবিআই চিএমএছ (RBI CMS) পৰ্টেলত যোগাযোগ কৰিব পাৰে বা তলত উল্লেখ কৰা ঠিকনাত লিখিব পাৰে:

কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ,

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক, 4 ফ্ল'ৰ,

ছেক্টৰ 17, চণ্ডীগড় – 160017

টোল ফ্ৰী নং 14448