

পীরামল ফাইন্যান্স লিমিটেডে
(আগে পীরামল ক্যাপিটাল অ্যান্ড হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড নামে
পরিচিত ছিল)

পলিসি (নীতি): গ্রিভান্স রিড্রেসাল পলিসি (অভিযোগ নিষ্পত্তি

করার নীতি)

শেষ অনুমোদন করার তারিখ: সেপ্টেম্বর 30, 2024 v 7.0

সংস্করণের তারিখ: এপ্রিল 30, 2026

সংস্করণ: 1

অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ: বোর্ড অফ ডাইরেক্টরস

গ্রিভান্স রিড্রেসাল পলিসি (অভিযোগ নিষ্পত্তি করার নীতি)

19 অক্টোবর, 2023 তারিখের আরবিআই সার্কুলার RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC. No.45/03.10.119/2023-24-এর মাধ্যমে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের দ্বারা জারি করা মাস্টার ডাইরেকশন-রিজার্ভ ব্যাংক (নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি - স্কেল বেসড রেগুলেশন) ডাইরেকশনস, 2023 অনুযায়ী, কোম্পানিটি পীরামল ফাইন্যান্স লিমিটেড (আগে পীরামল ক্যাপিটাল অ্যান্ড হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড নামে পরিচিত ছিল) (এরপর থেকে পিএফএল/কোম্পানি হিসেবে উল্লেখ করা হয়েছে)-এর ফেয়ার প্র্যাক্টিস (ন্যায্য অনুশীলন) কোড গ্রহণ করেছে। উক্ত নির্দেশিকা অনুযায়ী প্রতিটি এনবিএফসি-এর প্রতিটি অফিসে নালিশ ও অভিযোগ গ্রহণ, রেজিস্টার এবং নিষ্পত্তি করার জন্য একটি ব্যবস্থা এবং পদ্ধতি থাকা আবশ্যিক।

অতএব, এই পলিসির (নীতি) উদ্দেশ্য হলো কোম্পানির দ্বারা পাওয়া গ্রাহকের অভিযোগকে কারা, কিভাবে, কোন সময়সীমার মধ্যে সমাধান করবে সেটি নিয়ে আলোচনা করা। কোম্পানি গ্রাহকদের সমস্ত অভিযোগের রেকর্ড যথাসম্ভব যথাযথ ভাবে সংরক্ষণ করবে এবং সমস্ত অভিযোগ ম্যানেজমেন্টের (ব্যবস্থাপনা) কাছে উপযুক্ত ফোরাম এবং ফর্ম্যাটে রিপোর্ট করা হবে আর সেগুলির সমাধানের জন্য নেওয়া পদক্ষেপের বিবরণও ম্যানেজমেন্টকে জানানো হবে।

অভিযোগের নিষ্পত্তি (গ্রিভান্স রিড্রেসাল) করার ক্ষেত্রে আমাদের পলিসি (নীতি) নিচে উল্লেখ করা প্রিন্সিপাল (নীতিমালা) মেনে চলে।

- গ্রাহকদের সাথে সবসময় ভালো ব্যবহার করতে হবে।
- গ্রাহকদের দ্বারা করা অভিযোগগুলিকে সৌজন্যের সাথে দেখা হয় এবং অযথা কোনো দেরি ছাড়াই সেগুলির সমাধান করা হয়।
- প্রতিষ্ঠানের মধ্যে গ্রাহকদের অভিযোগ/অভিযোগগুলিকে কিভাবে আরো গুরুত্ব সহকারে দেখা হয় এবং কোম্পানি যদি যথাযথ ভাবে অভিযোগের সমাধান না দেয় আর যদি গ্রাহকেরা সম্পূর্ণভাবে সন্তুষ্ট না হন তবে গ্রাহকদের যে বিকল্প প্রতিকার নেওয়ার অধিকার আছে সেই ব্যাপারে তাঁদেরকে সম্পূর্ণভাবে জানানো হয়।
- সমস্ত অভিযোগগুলিকে দক্ষতার সাথে এবং ন্যায্যভাবে সমাধান করতে হবে কারণ অন্যথায় এগুলি আমাদের সুনাম এবং ব্যবসার ক্ষতি করতে পারে।
- আমাদের কর্মীরা সৎ বিশ্বাসের সাথে এবং গ্রাহকের স্বার্থের কোনো ক্ষতি না করে কাজ করবেন।

অভিযোগ গ্রহণ করার মাধ্যম বা পদ্ধতি:

কাস্টমার সার্ভিস (গ্রাহক পরিষেবা) চ্যানেল:

গ্রাহকেরা কাস্টমার কেয়ারের টোল ফ্রী নম্বরে কল করে অথবা www.piramalfinance.com ওয়েবসাইটে আমাদের যে ইমেইল আইডি দেওয়া আছে সেটিতে লিখে তাঁদের সমস্যা জানাতে পারেন।

শাখা:

পীরামল ফাইন্যান্স লিমিটেড (আগে পীরামল ক্যাপিটাল অ্যান্ড হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড নামে পরিচিত ছিল) প্রতিটি শাখায় কমপ্লেইন্ট রেজিস্টার উপলব্ধ করবে এবং সেই সংশ্লিষ্ট শাখা/বিভাগেই রেজিস্টার করা অভিযোগগুলির সমাধান করবে। ব্রাঞ্চ অপারেশনস ম্যানেজার/ ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ সহকারী ব্রাঞ্চ ম্যানেজার এই ধরনের যে কোনো অভিযোগ পেলে, সেগুলিকে সংগ্রহ করার জন্য এবং প্রয়োজনে যথাযথ কর্মকর্তাদের কাছ থেকে সহায়তা নেওয়ার জন্য দায়ী থাকবেন যাতে যে সমস্ত অভিযোগ করা হয়েছে সেগুলিকে যেন সন্তোষজনকভাবে এবং এই নীতিতে নির্দেশিত সময়সীমার মধ্যে সমাধান করা যায়।

অ্যাডমিনিস্ট্রিটিভ (প্রশাসনিক) অফিসের ক্ষেত্রে, অভিযোগগুলিকে সফট কপিতে সংরক্ষণ করা যেতে পারে।

ওয়েবসাইট:

গ্রাহকেরা www.piramalfinance.com ওয়েবসাইটের "কনট্যাক্ট আস" বিভাগে বিভিন্ন পরিষেবার জন্য কোথায় যোগাযোগ করবেন (টাচ পয়েন্ট) তার বিবরণ পাবেন।

লেন্ডিং সার্ভিস প্রোভাইডার (এলএসপি) এবং ডিজিটাল লেন্ডিং অ্যাপ্লিকেশন (ডিএলএ)-এর দ্বারা তৈরি করা ব্যবসার জন্য, কোম্পানির ওয়েবসাইটের একটি লিংক লেন্ডিং সার্ভিস প্রোভাইডার(গুলি) এবং ডিজিটাল লেন্ডিং অ্যাপের ওয়েবসাইটে দেওয়া হয়েছে। এলএসপি/ডিএলএ -এর দ্বারা দেওয়া সমাধান যদি সন্তোষজনক না হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকেরা অভিযোগের নিষ্পত্তির (গ্রিভ্যান্স রিড্রেশাল) জন্য যাতে কোম্পানির সাথে যোগাযোগ করতে পারেন তার জন্য এটি করা হয়েছে।

লেন্ডিং পার্টনারের বিবরণ কোম্পানির ওয়েবসাইটে দেওয়া হয়েছে।

নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া (রিড্রেশাল প্রসেস):

গ্রাহকদেরক পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে যে তাঁরা তাঁদের প্রশ্ন, অনুরোধ এবং অভিযোগ আমাদের ইমেইল আইডি (customercare@piramal.com)-এ লিখে পাঠাতে পারেন বা কাস্টমার কেয়ার টোল ফ্রী নম্বরে (1800 2666 444) কল করতে পারেন।

রিটেইল লোনের জন্য - গ্রাহকেরা সকাল 10:00টা থেকে বিকাল 4:00টা পর্যন্ত (সব রবিবার, সরকারি ছুটির দিন, প্রথম এবং দ্বিতীয় শনিবার বন্ধ থাকে) আমাদের রিটেইল শাখায় ব্রাঞ্চ অপারেশনস

ম্যানেজারের সাথে দেখা করতে পারেন।

মাইক্রোফাইন্যান্স লোনের জন্য – গ্রাহকেরা আমাদের এমএফআই শাখায় সকাল 08:00টা থেকে বিকাল 3:30 পর্যন্ত (সব রবিবার, সরকারি ছুটির দিন বন্ধ থাকে) ব্রাঞ্চ ম্যানেজার / সহকারী ব্রাঞ্চ ম্যানেজারের সাথে দেখা করতে পারেন।

ব্রাঞ্চ অপারেশনস ম্যানেজার/ ব্রাঞ্চ ম্যানেজার/ সহকারী ব্রাঞ্চ ম্যানেজারের সাথে যোগাযোগ করবেন এবং এনারা প্রয়োজন অনুযায়ী অভিযোগকারী/অভিযোগকারীদের সাথে যোগাযোগ করবেন। তাঁরা শাখার গুরুত্বপূর্ণ ব্যক্তি হবেন, তাঁরা গ্রাহকের সাথে সম্পর্কিত সমস্ত প্রশ্নের সমাধান করার জন্য দায়ী থাকবেন এবং তাঁরা এই উদ্দেশ্যে সমাধান দেওয়ার জন্য সংশ্লিষ্ট কর্মীদের কাছ থেকে সাহায্য এবং সহায়তা চাইতে পারেন।

কোম্পানির অভিযোগ নিষ্পত্তি করার ব্যবস্থা (গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল মেকানিজম) কল সেন্টার(গুলি), কোম্পানির সাথে পার্টনারশিপে রয়েছে এমন এলএসপি, ডিএলএ এবং অন্যান্য আউটসোর্সড ব্যবস্থার দ্বারা দেওয়া পরিষেবার সাথে সম্পর্কিত অভিযোগের সমাধান করবে।

যদি কোনো অভিযোগের সমাধানের জন্য অতিরিক্ত সময়ের প্রয়োজন হয়, তাহলে কোম্পানি গ্রাহক/নিয়ন্ত্রককে দেরি হওয়ার কারণ জানাবে এবং সমস্যা সমাধানের জন্য একটি প্রত্যাশিত সময়সীমা প্রদান করবে।

নোডাল অফিসার:

গ্রাহকদের অভিযোগ সম্পর্কিত সমস্ত বিষয়ে নোডাল অফিসারের সাথে যোগাযোগ করা যেতে পারে এবং তিনি নিয়ন্ত্রকের সাথে যোগাযোগ করবেন। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তারা সমস্ত অভিযোগ তাঁর নজরে আনবেন।

অভিযোগ নিষ্পত্তি (গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল) করার/নোডাল অফিসারের সাথে যোগাযোগ করার ঠিকানা নিচে দেওয়া হলো:

ইমেইল আইডি: nodal.officer@piramal.com

যোগাযোগ করার নম্বর: 022- 71740555

অভিযোগ পরিচালনা করার প্রক্রিয়াটিকে (গ্রিভান্স হ্যান্ডলিং মেকানিজম) মাস্টার ডাইরেকশন - রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (নিয়ন্ত্রিত সত্তার (রেগুলেটেড এনটিটি) জন্য অভ্যন্তরীণ ন্যায়পাল (ইন্টার্নাল ওম্বডসম্যান)) ডাইরেকশনস (নির্দেশিকা), 2023 অনুযায়ী পরিচালনা করা হবে। কোম্পানি একটি আলাদা পরিকাঠামো তৈরি করেছে যেটি অভ্যন্তরীণ ন্যায়পালের (ইন্টার্নাল ওম্বডসম্যান) জন্য স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং পদ্ধতি (এসওপি)-এর রূপরেখা তৈরি করে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি (গ্রিভান্স রিড্রেসাল) করার পদ্ধতি

পীরামল ফাইন্যান্স লিমিটেডে (আগে পীরামল ক্যাপিটাল অ্যান্ড হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড নামে পরিচিত ছিল) আমরা গ্রাহকদেরকে সেরা পরিষেবা দেওয়ার চেষ্টা করি। আমাদের সমস্ত পণ্য, পরিষেবা এবং নীতি (পলিসি) সম্পূর্ণভাবে গ্রাহককে কেন্দ্র করে এবং গ্রাহকের প্রয়োজনীয়তাকে গুরুত্ব ও অগ্রাধিকার দিয়ে তৈরি করা হয়েছে। এমন কিছু ঘটনা ঘটতে পারে যেখানে গ্রাহকেরা তাঁদেরকে দেওয়া পরিষেবায় সন্তুষ্ট নাও হতে পারেন। এই ধরনের ঘটনাকে তুলে ধরতে এবং অভিযোগকে নথিভুক্ত করতে অনুগ্রহ করে নিচে উল্লেখ করা প্রক্রিয়াটি মেনে চলুন:

লেভেল 1

গ্রাহক আমাদের কোম্পানির ওয়েবসাইটে উল্লিখিত কাস্টমার কেয়ারের টোল ফ্রী নম্বরের মাধ্যমে অথবা customercare@piramal.com-এ ইমেইল করে অথবা ব্রাঞ্চ অপারেশনস ম্যানেজার (রিটেইল লোন শাখায়) অথবা ব্রাঞ্চ ম্যানেজার / সহকারী ব্রাঞ্চ ম্যানেজার (মাইক্রোফাইন্যান্স শাখায়)-এর সাথে দেখা করে তাঁর অভিযোগ জানাতে পারেন। অভিযোগ পাওয়ার সাথে সাথে ব্যবস্থা নেওয়া হবে।

লেভেল 2

যদি গ্রাহক দেওয়া সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, অথবা সমস্যা/প্রশ্ন জানানোর 15 দিনের মধ্যে সমাধান/উত্তর না পান, তাহলে গ্রাহক আমাদের কাছে এই মেইল আইডিতে লিখে এই বিষয়ে জানাতে পারেন: grievances@piramal.com।

লেভেল 3

যদি গ্রাহক লেভেল 2-এ দেওয়া সমাধানে সন্তুষ্ট না হন অথবা তাঁর সমস্যা/প্রশ্ন জানানোর 15 দিনের মধ্যে সমাধান/উত্তর না পান, তাহলে গ্রাহক নিম্নলিখিত পদক্ষেপগুলি গ্রহণ করতে পারেন এবং নিচে দেওয়া ঠিকানায় যোগাযোগ করতে পারেন:

নোডাল অফিসার – মিসেস হেতাল পরিহার, পীরামল ফাইন্যান্স লিমিটেড (আগে পীরামল ক্যাপিটাল অ্যান্ড হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড নামে পরিচিত ছিল)

1^{স্ট} ফ্লোর, অ্যামিটি বিল্ডিং, অগস্ত্য কর্পোরেট পার্ক, কামানি জংশন, ফায়ার স্টেশনের উল্টো দিকে, এলবিএস মার্গ, কুর্লা (পশ্চিম) মুম্বাই মহারাষ্ট্র (MH) 400070।

ইমেইল : nodal.officer@piramal.com

যোগাযোগ করার নম্বর: 022- 71740555

লেভেল 4

উপরোক্ত কোয়ার্টারের থেকে 30 দিনের মধ্যে যদি গ্রাহক অভিযোগের সমাধানের ব্যাপারে

সম্ভূষ্ট না হন তাহলে গ্রাহক এখানে দেওয়া লিংকে গিয়ে <https://cms.rbi.org.in> অনলাইনে
অভিযোগ দায়ের করে আরবিআই সিএমএস পোর্টালের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন,
অথবা নিচে দেওয়া ঠিকিনায় লিখে পাঠাতে পারেন:

সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার,

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, ৪র্থ ফ্লোর,

সেক্টর ১৭, চণ্ডীগড় – ১৬০০১৭

টোল ফ্রী নম্বর: ১৪৪৪৮