ପିରାମଲ୍ କ୍ୟାପିଟାଲ୍ ଆଣ୍ଡ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍

ପଲିସି :	ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ନୀତି
ଶେଷ ମଞ୍ଜୁର ତାରିଖ :	ସେପ୍ଟେମ୍ବର 30, 2024
ରିଭିଜନ ତାରିଖ :	ସେପ୍ଟେମ୍ବର 30, 2025
ସଂସ୍କରଣ :	7
ମଞ୍ଜୁରକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ :	ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ଼

Internal Use--Confidential

ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ନୀତି

ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଏନଏଚବି) ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ (ଏଚଏଫସି) ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ସର୍ବୋତ୍ତମ କର୍ପୋରେଟ୍ ଅଭ୍ୟାସ ଏବଂ ବ୍ୟାବସାୟିକ ଅଭ୍ୟାସରେ ପାରଦର୍ଶିତା ପ୍ରଦାନ ନିମନ୍ତେ ଉପଯୁକ୍ତ ସେବା ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ଏକ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି ନିୟମାବଳୀ ଗଠନ କରିଛି। ମାଷ୍ଟର ଡିରେକ୍ସନ – ନନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ – ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ 2021 ଅନୁସାରେ ଏହା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ଯାହା ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ବୈଧ ଆରବିଆଇ ସର୍କୁଲାର ଆରବିଆଇ/2020– 21/73 ଡିଓଆର .ଫିନ୍ .ଏଚଏଫସି.ସିସି. 120/03.10.136/2020–21 ତାରିଖ ଫେବୃୟାରୀ 17, 2021 ଅନୁସାରେ ଜାରି କରାଯାଇଛି, କମ୍ପାନୀ ପିରାମଲ୍ କ୍ୟାପିଟାଲ୍ ଆଣ୍ଡ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (ପିସିଏଚଏଫଏଲ୍) ର ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧିକୁ ସଂଶୋଧନ କରିଛି। କଥିତ ଗାଇଡଲାଇନ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଏଚଏଫସି ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ହେବ ଯେଉଁମାନଙ୍କର ଏହାର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଅଫିସରେ ଗ୍ରହଣ କରିବା, ପଞ୍ଜୀକରଣ କରିବା ଓ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କରିବା ତଥା ନିବାରଣ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ପ୍ରଣାଳୀ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରୂପେ ଏହାକୁ ରଖିଛନ୍ତି।

ପଲିସିର ନଥିପତ୍ର ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ପରିଚାଳିତ ହେବ ଯେ କିପରି କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ଓ ତାହାର ପରିଚାଳନା କରାଯିବ ଯାହାକି ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ପରିଚାଳିତ ହେବ। ସବୁ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡ଼ିକର ଏକ ରେକର୍ଡ଼କୁ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଏପରି ଭାବରେ ରଖାଯିବ ଯାହା ଫିଜିବଲ୍ ହେଉଥିବ ଏବଂ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡ଼ିକୁ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ଫୋରମରେ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟକୁ ରିପୋର୍ଟ କରାଯିବ। ଏହା ସହିତ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ପଦକ୍ଷେପର ସବିଶେଷ ସୋପାନକୁ ଫର୍ମାଟ ଆକାରରେ ରଖାଯିବ।

ନିମ୍ନଲିଖିତ ନୀତି ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଉପରେ ଆମର ନୀତି।

- ସବୁ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସ୍ୱଚ୍ଛତାର ସହିତ ପରିଚାଳନା କରାଯିବ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉତ୍‌ଥାପିତ ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡ଼ିକୁ ସୌଜନ୍ୟତାର ସହିତ ପରିଚାଳନା କରାଯିବ ଓ ତାହା ବିନା ବିଳମ୍ବରେ ହେବ।
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ/ ଆପତ୍ତିର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସ୍ତର ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ସହିତ ସଂସ୍ଥା ମଧ୍ୟରେ ତାହାକୁ ପରିଚାଳନା କରାଯିବ ଓ ବିକଳ୍ପ ଉପଚାର ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଧିକାର ରହିବ ଯଦି ସେମାନେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗକୁ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ସହିତ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୋଇପାରନ୍ତି।
- ସବୁ ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡ଼ିକୁ ଦକ୍ଷତାର ସହିତ ପରିଚାଳନା କରାଯିବ ଓ ସ୍ୱଚ୍ଛତାର ସହିତ ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟ କରାଯିବ ଯେପରି ଆମର ଖ୍ୟାତି ଓ ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରତି କୌଣସି ହାନୀ ପହଞ୍ଚିବ ନାହିଁ।
- ଆମର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଉତ୍ତମ ବିଶ୍ୱାସର ସହିତ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥର ବିନା ପକ୍ଷପାତରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରାଯିବ।

Internal Use--Confidential

ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ପଦ୍ଧତି :

ପିରାମଲ୍ କ୍ୟାପିଟାଲ୍ ଆଣ୍ଡ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (ପିସିଏଚଏଫଏଲ୍) ଏହାର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖାରେ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରଖିବ ଓ ସଂପୃକ୍ତ ଶାଖା/ସମୂହରେ ସେଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରାଯିବ। ଶାଖା ପରିଚାଳନା ପ୍ରବନ୍ଧକ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ସେପରି କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ/ସମୂହକୁ ଏକତ୍ର କରିବା ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବେ ଏବଂ ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ପଡ଼େ ସେପ୍ରକାର ସବୁ ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହାୟତା ନେବା, ସନ୍ତୋଷଜନକ ଭାବରେ ଏବଂ ଏହି ନୀତିରେ ଦର୍ଶା ଯାଇଥିବା ଉପଯୁକ୍ତ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ତାହା କରିବେ।

ପ୍ରସାଶନିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଅଭିଯୋଗକୁ ସଫ୍ଟ କପି ଆକାରରେ ଦିଆଯିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ

ୱେବସାଇଟ:

ଋଣଗ୍ରହୀତା ୱେବସାଇଟ୍ www.piramalfinance.com ରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର ବା ଇମେଲ୍ ଆଇଡି ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ।

ଋଣ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ (ଏଲଏସପି) ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ଆପ୍ଲିକେସନ (ଡିଏଲଏ) ଦ୍ୱାରା ଉତ୍ପନ୍ନ ହୋଇଥିବା ବ୍ୟବସାୟ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଋଣ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ (ଗୁଡ଼ିକ) ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ୍ ଋଣ ଆପ୍ଲିକେସନର ୱେବସାଇଟରେ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଏକ ଲିଙ୍କ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି। ଯଦି ଏଲଏସପି/ଡିଏଲଏ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନ ସନ୍ତୋଷଜନକ ନହୁଏ, ତେବେ ଋଣଗ୍ରହୀତା/ଗ୍ରାହକମାନେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ନିକଟରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ।

ଋଣପ୍ରଦାନକାରୀ ପାର୍ଟନରଙ୍କର ବିବରଣୀ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟର ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି।

ନିବାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା:

ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏହା ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଏ ଯେ ସେମାନେ ଆମର ଇମେଲ୍ ଆଇଡି (customercare@piramal.com)ରେ କିମ୍ବା ଶୁଳ୍କମୁକ୍ତ ନମ୍ବର (18002666444) ରେ ସେମାନଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ, ଅନୁରୋଧ ଓ ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡ଼ିକୁ ଜଣାଇ ପାରିବେ। ଗ୍ରାହକମାନେ ମଧ୍ୟ ଗ୍ରାହକ ସେବା ନିର୍ଘଣ୍ଟ (ସକାଳ 10.00 ଘ.ରୁ ଅପରାହ୍ନ 4.00 ଘ.) ମଧ୍ୟରେ ଶାଖା ପରିଚାଳନା ପ୍ରବନ୍ଧକଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ।

ଶାଖାରେ ଶାଖା ପରିଚାଳନା ପ୍ରବନ୍ଧକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଭୂମିକା ଗ୍ରହଣ କରିବେ। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ପ୍ରଶ୍ନର ସମାଧାନ କରିବେ ଏବଂ ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ସେ ସଂପୃକ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ସାହାଯ୍ୟ ଓ ସହଯୋଗ ନେଇପାରିବେ ତଥା ଉକ୍ତ ପ୍ରଶ୍ନର ସମାଧାନ କରିବେ।

ଶାଖା ପରିଚାଳନା ପ୍ରବନ୍ଧକ/ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ରବନ୍ଧକ ସେହି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ କରିବେ ଓ ଆବଶ୍ୟକତା ପ୍ରକାରେ ଅଭିଯୋଗ/ସମୂହ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ସମ୍ପର୍କ ରଖିବେ।

କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ କମ୍ପାନୀ ସହିତ ଭାଗିଦାରୀ କରିଥିବା କଲ୍ ସେଣ୍ଟର (ଗୁଡ଼ିକ), ଏଲଏସପି, ଡିଏଲଏ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆଉଟସୋର୍ସ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗର ମଧ୍ୟ ସମାଧାନ କରିବ।

ଯଦି କୌଣସି ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅତିରିକ୍ତ ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ ତେବେ କମ୍ପାନୀ ସମାଧାନରେ ବିଳମ୍ବ କାରଣ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ/ନିୟାମକଙ୍କୁ ଅବଗତ କରିବା ଏବଂ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆଶାନୁରୂପ ସମୟସୀମା ପ୍ରଦାନ କରିବ।

ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ :

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ମାମଲା ପାଇଁ ନୋଡ଼ାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ଏବଂ ନିୟାମକଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇପାରିବ । ସଂପୃକ୍ତ ଅଧିକାରୀମାନେ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ତାଙ୍କ ଦୃଷ୍ଟିକୁ ଆଣିବେ।

ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ/ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ଠିକଣା ନିମ୍ନ ପ୍ରକାରେ ଇମେଲ୍ ଆଇଡି nodal.officer@piramal.com ରେ କରାଯାଇପାରିବ।

ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର: 022-71740555

ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପଦ୍ଧତି

ପିରାମଲ୍ କ୍ୟାପିଟାଲ୍ ଆଣ୍ଡ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ (ପିସିଏଚଏଫଏଲ୍)ରେ, ଆମର ପ୍ରଚେଷ୍ଟା ହେଉଛି ସର୍ବୋତ୍ତମ ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ରଦାନ। ଆମର ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ, ସେବା ଓ ନୀତି ଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରାହକ କେନ୍ଦ୍ରୀତ ମୌଳିକ ମୂଲ୍ୟବୋଧ ଉପରେ ପ୍ରତିଷ୍ଠିତ। ଯଦି ସେପରି କୌଣସି ପରିସ୍ଥିତି ଦେଖାଦିଏ ଗ୍ରାହକ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବା ସହିତ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହନ୍ତି ସେ କ୍ଷେତ୍ରରେ ସେହି ପରିସ୍ଥିତିକୁ ଜାଣିବା ଏହି ଅଭିଯୋଗକୁ ଆଲୋକପାତ କରିବାକୁ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିବାକୁ ଦୟାକରି ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ :

ଲେଭଲ୍ 1

ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପାଇଁ ଆମର କମ୍ପାନୀ ୱେବସାଇଟରେ ଦର୍ଶା ଯାଇଥିବା ଶୁଳ୍କମୁକ୍ତ ନମ୍ବର ଜରିଆରେ କିମ୍ବା ଇମେଲ୍ customercare@piramal.com ମାଧ୍ୟମରେ ଜଣାଇପାରିବେ କିମ୍ବା ଶାଖା ପରିଚାଳନା ପ୍ରବନ୍ଧକକୁ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଦର୍ଶାଇ ପାରିବେ। ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ହେବା ସଙ୍ଗେ ସଙ୍ଗେ ତାହାକୁ ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଚେଷ୍ଟା କରାଯିବ।

ଲେଭଲ୍ 2

ଯଦି ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନ ସହିତ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି କିମ୍ବା ତାଙ୍କର ପ୍ରଶ୍ନ 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୋଇ ନପାରେ ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଆମକୁ grievances@piramal.com ରେ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଜଣାଇ ପାରିବେ।

ଲେଭଲ୍ 3

ଲେଭଲ୍ 2 ରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନ ସହିତ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୋଇ ପାରନ୍ତି କିମ୍ବା ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗଟି 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୋଇନପାରେ ତେବେ ଏହାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ
ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର – ମିସ୍ ହେତାଲ୍ ପରିହାର

6ଷ୍ଠ ମହଲା, ଅମିତି ବିଲଡିଂ, ଅଗସ୍ତ୍ୟ କର୍ପୋରେଟ୍ ପାର୍କ, କାମାନି ଜଙ୍କସନ, ଫାୟାର ଷ୍ଟେସନ ବିପରୀତ, ଏଲବିଏସ ମାର୍ଗ, କୁର୍ଲା (ପଶ୍ଚିମ), ମୁମ୍ବାଇ, ମହାରାଷ୍ଟ୍ର – 400070

ଇମେଲ୍: nodal.officer@piramal.com

ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର: 022-71740555

ଲେଭଲ୍ 4

ଯଦି ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ହୋଇନପାରେ ଓ ଗ୍ରାହକ ଏହା ସହିତ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ କ୍ୱାର୍ଟରରୁ ଉପଯୁକ୍ତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୋଇନପାରେ ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଲିଙ୍କ https://grids.nhbonline.org.in/ ରେ ଅନଲାଇନ ମାଧ୍ୟମରେ ଏହି ଅଭିଯୋଗକୁ ଦାଖଲ କରି ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ସେଲକୁ ଜଣାଇପାରିବେ କିମ୍ବା ଏହି ଠିକଣାରେ ଲେଖିପାରିବେ :

ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ

ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ସେଲ୍, ରେଗୁଲେସନ ଓ ସୁପରଭିଜନ ବିଭାଗ, ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ, 4ର୍ଥ ମହଲା, କୋର୍ 5 ଏ, ଇଣ୍ଡିଆ ହାବିଟାଟ୍ ସେଣ୍ଟର, ଲୋଧି ରୋଡ୍, ନୂଆ ଦିଲ୍ଲୀ –110003,

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

Internal Use--Confidential