

পিবামল কেপিটেল আৰু হাউছিং ফায়নেঞ্চ লিমিটেড

পলিচি:	অভিযোগ নিৰাময় পলিচি
অন্তিম অনুমোদনৰ তাৰিখ:	30 এপ্রিল, 2024
সংশোধিত তাৰিখ:	30 এপ্রিল, 2025
সংস্কৰণ:	6
অনুমোদন কৰা কতৃপক্ষ:	পৰিচালনা সমিতি

অভিযোগ নিৰাময় পলিচি

ৰাষ্ট্ৰীয় হাউছিং বেংকে (এনএইচবি)হাউছিং ফায়নেস কোম্পানী (এইচএফচি)ৰ বাবে ন্যায্য পদ্ধতি সংহিতাৰ নিৰ্দেশনা ফ্রেমৱৰ্ক কৰি উত্তম কৰ্পাৰট পদ্ধতিৰ অংশ হিচাপে কাম কৰিছে আৰু ব্যৱসায়িক পদ্ধতিত স্বচ্ছতা প্ৰদান কৰিছে। ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে জাৰি কৰা মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন- নন- বেংকিং ফায়নেসিয়েল কোম্পানী- হাউছিং ফায়নেস কোম্পানী (ৰিজাৰ্ভ বেংক) নিৰ্দেশনা, 2021 অনুসৰি RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 দিনাংক 17 ফেব্ৰুৱাৰী, 2021, কোম্পানীয়ে পিৰামল কেপিটেল এণ্ড হাউছিং ফায়নেস লিমিটেড (পিএইচএফএল)ৰ ন্যায্য অনুশীলন কোড সংশোধন কৰিছে। উক্ত নিৰ্দেশনা অনুসৰি প্ৰতিটো এইচএফচিৰ প্ৰতিটো কাৰ্যালয়তে অভিযোগ গ্ৰহণ, পঞ্জীয়ন আৰু নিষ্পত্তিৰ বাবে এটা ব্যৱস্থা আৰু পদ্ধতি থাকিব লাগিব।

এই পলিচি নথিখনে, সেয়েহে, কোম্পানীয়ে লাভ কৰা “গ্ৰাহকৰ অভিযোগ”সমূহ কেনেকৈ, কোনে, কি সময়ৰ ভিতৰত মোকাবিলা কৰিব, সেই বিষয়ে আলোচনা কৰে। গ্ৰাহকৰ সকলো অভিযোগৰ সকলো অভিযোগৰ ৰেকৰ্ড, কোম্পানীয়ে সম্ভৱপৰ ৰূপত ৰাখিব আৰু সকলো অভিযোগৰ নিৰাময়ৰ বাবে গ্ৰহণ কৰা পদক্ষেপৰ সবিশেষৰ সৈতে উপযুক্ত মঞ্চ আৰু ফৰ্মেটত কতৃপক্ষক জনাব।

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 নকৰাকৈ মোকাবিলা কৰা হয়
- গ্ৰাহকসকলক সংস্থাটোৰ ভিতৰত তেওঁলোকৰ অভিযোগ / আপত্তিসমূহ বৃদ্ধি কৰাৰ বিকল্প নিৰাময়ৰ অধিকাৰৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণৰূপে অৱগত কৰা হয়, যদিহে তেওঁলোকে তেওঁলোকৰ অভিযোগৰ প্ৰতি কোম্পানীয়ে প্ৰদান কৰা সঁহাৰিত সম্পূৰ্ণৰূপে সন্তুষ্ট নহয়।
- সকলো অভিযোগৰ সৈতে দক্ষতা আৰু ন্যায্যভাৱে মোকাবিলা কৰিব লাগে কাৰণ অন্যথা ই আমাৰ সুনাম আৰু ব্যৱসায়ৰ ক্ষতি কৰিব পাৰে।
- আমাৰ কৰ্মচাৰীসকলে সন্তোষ আৰু গ্ৰাহকৰ স্বার্থৰ প্ৰতি কোনো ক্ষতি নকৰাকৈ কাম কৰিব।

অভিযোগ গ্ৰহণৰ পদ্ধতি:

পিরামল কেপিটেল এণ্ড হাউছিং ফায়নেঞ্চ লিমিটেডে(পিএইচএফএল) প্ৰতিটো শাখাতে অভিযোগ পঞ্জীয়ন উপলব্ধ কৰিব আৰু নিজ নিজ শাখা / সংশ্লিষ্ট শাখাত থকাসকলৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখিব / সম্বোধন কৰিব। শাখা পৰিচালকে লাভ কৰা এনে যিকোনো অভিযোগ / সমূহ সংগ্ৰহ কৰাৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব আৰু প্ৰয়োজন অনুসৰি উত্থাপিত এনে সকলো অভিযোগ, সন্তোষজনকভাৱে আৰু এই পলিচিত উল্লেখ কৰা সময়সীমাৰ ভিতৰত সমাধান কৰিবলৈ উপযুক্ত বিষয়াৰ পৰা সহায় গ্ৰহণ কৰিব।

প্ৰশাসনিক কাৰ্যালয়ৰ ক্ষেত্ৰত অভিযোগ ছফ্ট কপিট ৰখা হ'ব:

ৱেবছাইট:

ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে www.piramalfinance.com ৱেবছাইটত উল্লেখ কৰা টোলফ্ৰি নম্বৰ বা ইমেইল আইডিৰ জৰিয়তে গ্ৰাহক সেৱাৰ ওচৰত অভিযোগ দিব পাৰে।

লেণ্ডিং ছাৰ্ভিচ প্ৰভাইডাৰ(এলএছপি)আৰু ডিজিটেল লেণ্ডিং এপ্লিকেচন(ডিএলএ)ৰ দ্বাৰাউৎপন্ন হোৱা ব্যৱসায়ৰ বাবে কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটৰ লিংক, লেণ্ডিং ছাৰ্ভিচ প্ৰভাইডাৰ(সমূহ) আৰু ডিজিটেল লেণ্ডিং এপসমূহৰ ৱেবছাইটত প্ৰদান কৰা হৈছে। এইটো ঋণগ্ৰহণকাৰী / গ্ৰাহকসকলক অভিযোগ নিৰাময়ৰ বাবে কোম্পানীৰ কাষ চাপিবলৈ সক্ষম কৰিবলৈ কৰা হৈছে, যদিহে এলএছপি / ডিএলএয়ে প্ৰদান কৰা সমাধান সন্তোষজনক নহয়।

লেণ্ডিং সহযোগীৰ সবিশেষ কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ কৰা হৈছে।

নিৰাময়ৰ পদ্ধতি:

গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকৰ প্ৰশ্ন, অনুৰোধ আৰু অভিযোগৰ বাবে আমাৰ ইমেইল আইডি (customercare@piramal.com) বা টোল ফ্ৰি নম্বৰ (1800 2666 444)ত আমাৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিবলৈ পৰামৰ্শ কৰা হ'ল। গ্ৰাহকে গ্ৰাহক সেৱাৰ সময়ত (ৰাতিপুৱা 10.00 বজাৰ পৰা বিয়লি 4.00 বজালৈকে) শাখা পৰিচালকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে।

শাখা পৰিচালনা পৰিচালক হ'ব শাখাটোৰ গুৰুত্বপূৰ্ণ ব্যক্তি, গ্ৰাহক সম্পৰ্কীয় সকলো প্ৰশ্নৰ বাবে দায়বদ্ধ আৰু সেই উদ্দেশ্যে সংশ্লিষ্ট কৰ্মীৰ পৰা সহায় আৰু সমৰ্থন বিচাৰিব পাৰে আৰু ইয়াৰ সমাধান বিচাৰিব পাৰে।

শাখা পৰিচালনা পৰিচালক / গ্ৰাহক সেৱা পৰিচালকৰ সৈতে যোগাযোগৰ কেন্দ্ৰবিন্দু হ'ব আৰু প্ৰয়োজন অনুসৰি অভিযোগকাৰী / সকলৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব।

কোম্পানীটোৰ অভিযোগ নিৰাময় মেচিনেৰীয়ে 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 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।

ন'ডেল বিষয়া:

গ্ৰাহকৰ অভিযোগৰ সৈতে জড়িত সকলো বিষয়ৰ বাবে ন'ডেল বিষয়াৰ দৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে আৰু তেওঁ নিয়ন্ত্ৰকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব। সকলো অভিযোগ সংশ্লিষ্ট বিষয়াসকলে তেওঁৰ জাননীলৈ আনিব লাগিব।

অভিযোগ নিৰাময় / ন'ডেল বিষয়াৰ যোগাযোগ তলত উল্লেখ কৰা হ'ল ইমেইল আইডি nodal.officer@piramal.com

যোগাযোগৰ নম্বৰ: 022 - 69181273

অভিযোগ নিৰাময়ৰ পদ্ধতি

পিরামল কেপিটেল এণ্ড হাউছিং ফায়নেন্স লিমিটেডে (পিএইচএফএল)ত গ্ৰাহক সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত সৰ্বোত্তম প্ৰদান কৰাটো আমাৰ প্ৰচেষ্টা। আমাৰ সকলো সামগ্ৰী, সেৱা আৰু পলিচিসমূহ গ্ৰাহককেন্দ্ৰিকতাৰ মূল মূল্যক কেন্দ্ৰ কৰি নিৰ্মিত। এনে কিছুমান দৃষ্টান্ত হ'ব পাৰে য'ত গ্ৰাহকে প্ৰদান কৰা সেৱাত সন্তুষ্ট নহয়। এনে দৃষ্টান্তসমূহ হাইলাইট কৰিবলৈ আৰু অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰিবলৈ অনুগ্ৰহ কৰি তলত উল্লেখ কৰা প্ৰক্ৰিয়াটো অনুসৰণ কৰক:

পৰ্যায় 1

গ্ৰাহকে আমাৰ কোম্পানী ৱেবছাইটত উল্লেখ কৰা টোল ফ্ৰিনম্বৰৰ জৰিয়তে তেওঁৰ অভিযোগ উত্থাপন কৰিব পাৰে বা customercare@piramal.com লৈ ইমেইল কৰিব পাৰে বা শাখাৰ অপাৰেচনেল মেনেজাৰলৈ লিখিব পাৰে। অভিযোগ প্ৰাপ্ত কৰাৰ লগে লগে সম্বোধন কৰা হ'ব।

পৰ্যায় 2

যদি গ্ৰাহকে প্ৰদান কৰা সমাধানত সন্তুষ্ট নহয় বা তেওঁৰ প্ৰশ্ন 15 দিনৰ ভিতৰত সমাধান নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে আমাক grievances@piramal.com ত লিখি কামৰ গতি বৃদ্ধি কৰিব পাৰে।

পৰ্যায় 3

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

ন'ডেল বিষয়া: শ্ৰীমতী হেতল পৰিহাৰ

৬ষ্ঠ মহলা, অমিটি বিল্ডিং, অগ্যস্ত পাৰ্ক, কামানি জংচন, অগ্নিনিৰ্বাপক বাহিনীৰ ষ্টেচনৰ বিপৰীতে, এলবিএছ মাৰ্গ, কুৰলা(পশ্চিম), মহাৰাষ্ট্ৰ- 400070

ইমেইল: nodal.officer@piramal.com

যোগাযোগৰ নম্বৰ: 022 - 69181273

পৰ্যায় 4

গ্ৰাহকৰ সন্তুষ্টিৰ বাবে অভিযোগৰ সমাধান নকৰাৰ ক্ষেত্ৰত ওপৰৰ ত্ৰৈমাসিকৰ পৰা যুক্তিসংগত সময়সীমাৰ ভিতৰত গ্ৰাহকে <https://grids.nhbonline.org.in/> ত লিংকত অনলাইন মোডত অভিযোগ দাখিল কৰি ৰাষ্ট্ৰীয় গৃহ নিৰ্মাণ বেংকৰ অভিযোগ নিৰাময় কোষৰ কাষ চাপিব পাৰে বা এই লিংকত লিখিব পাৰে:

ৰাষ্ট্ৰীয় গৃহ নিৰ্মাণ বেংক

অভিযোগ নিৰাময় কোষ, ৰাষ্ট্ৰীয় গৃহ নিৰ্মাণ বেংকৰ নিয়ন্ত্ৰণ আৰু তত্ত্বাৱধান বিভাগ, 4ৰ্থ মহলা, কোৰ 5এ, ইণ্ডিয়া ডেবিটেড চেণ্টাৰ, লোথি ৰোড, নতুন দিল্লী -110 003.

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

পুনৰীক্ষণ:

পিচিএইচএফএল বোর্ডে সময়ে সময়ে অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ নীতি আৰু কাৰ্যকলাপ পর্যালোচনা কৰিব।

কোম্পানীয়ে ৰাষ্ট্ৰীয় গৃহ নিৰ্মাণৰ সকলো নিৰ্দেশনাৱলীসমূহ, আদেশ, নিৰ্দেশ আৰু পৰামৰ্শসমূহ মানি চলিব।

বেংক যিদৰে সময়ে সময়ে বলবৎ হ'ব। এই নথিপত্ৰৰ বিষয়বস্তু এই নিৰ্দেশনাৱলী, আদেশ, নিৰ্দেশ আৰু পৰামৰ্শসমূহৰ সৈতে সংগতি ৰাখি পঢ়িব লাগিব।