

পীরামল ক্যাপিটাল এবং হাউসং ফাইন্যান্স লিমিটেড

পলিসি:	গ্রিভ্যান্স রেড্রেসাল পলিসি
শেষ অনুমোদিত তারিখ :	এপ্রিল 30, 2024
সংস্করণের তারিখ:	এপ্রিল 30, 2025
সংস্করণ:	6
অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ:	বোর্ড অফ ডাইরেক্টর্স

## গ্রিভ্যান্স রেড্রেসাল পলিসি (অভিযোগ প্রতিকার নীতি)

ন্যাশনাল হাউসিং ব্যাঙ্ক (এনএইচবি) ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড-এর নির্দেশিকা গঠন করেছে হাউসিং ফাইন্যান্স কোম্পানিজ (এইচএফসিএস) এর জন্য যাতে সেরা কর্পোরেট অনুশীলন প্রদান করা হয় এবং বিজনেস অনুশীলনের ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা প্রদান করা যায়। মাস্টার ডাইরেকশন অনুশীলন করার জন্য - নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি-হাউসিং ফাইন্যান্স কোম্পানি (রিজার্ভ ব্যাঙ্ক) ডাইরেকশন, 2021-এ ইস্যু করা হয় ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা যা দেখা যাবে আরবিআই সার্কুলার RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 তারিখ ফেব্রুয়ারী 17,2021,-এ কোম্পানি পিরামও ক্যাপিটাল এবং হাউসিং ফাইন্যান্স লিমিটেড (পিসিএইচএফএল)-এর ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড সংশোধন করেছেন। উক্ত নির্দেশিকা একটি সিস্টেমের জন্য প্রতিটি এইচএফসি-এর যেমন প্রয়োজন এবং তেমন এর প্রতিটি কার্যালয়ে একটি পদ্ধতির প্রয়োজন প্রাপ্ত হওয়া, রেজিস্টার করা এবং অভিযোগ এবং অনুযোগ নিষ্পত্তির জন্য।

এই পলিসির ডকুমেন্ট, তাই, কিভাবে কোম্পানির দ্বারা প্রাপ্ত 'কাস্টমার গ্রিভ্যান্স'-এর মোকাবিলা করা হবে, কার দ্বারা, কি সময়-সীমার মধ্যে তা রয়েছে। সমস্ত কাস্টমার গ্রিভ্যান্স কোম্পানির দ্বারা রক্ষণাবেক্ষণ করা হবে এমনভাবে যেমনটি সম্ভব এবং সমস্ত অভিযোগগুলি রিপোর্ট করা হবে পরিচালন ব্যবস্থার উপযুক্ত বিচারালয়ে এবং বিন্যাসে, সেই সঙ্গে মিমাংসার জন্য যে পদক্ষেপ নেওয়া হয়েছে পরে তার বিবরণ থাকবে।

আমাদের অভিযোগ নিষ্পত্তির পলিসি অনুসরণ করা হয় উল্লেখিত নীতির অধীনে।

- গ্রাহকদের সবসময় ন্যায্য আচরণ করা হয়
- গ্রাহকদের দ্বারা উত্থিত অভিযোগ সৌজন্যের সঙ্গে মোকাবিলা করা হয় এবং অযথা বিলম্ব না করে
- গ্রাহকরা যেন পুরোপুরি জ্ঞাত থাকেন তাঁদের অভিযোগ / অনুযোগগুলি সংস্থার মধ্যে ধাপে ধাপে বৃদ্ধি করার ক্ষেত্রে এবং তাঁদের অধিকার থাকে বিকল্প প্রতিকারের, যদি তাঁরা তাঁদের কোম্পানির উত্তরে পুরোপুরি সন্তুষ্ট না হোন
- সমস্ত অভিযোগ কার্যকরীভাবে মোকাবিলা করা হবে এবং মোটামুটি অন্যথা হিসাবে তাঁরা আমাদের খ্যাতি এবং ব্যবসার ক্ষতি করতে পারেন
- আমাদের কর্মীরা অধিক বিশ্বাসের সঙ্গে কাজ করবেন এবং গ্রাহকদের উৎসাহের প্রতি পক্ষপাতিত্ব না করে

## অভিযোগ প্রাপ্ত হওয়ার ধরণ:

পীরামল ক্যাপিটাল এবং হাউসিং ফাইন্যান্স লি. (“পিসিএইচএফএল”) প্রতিটি শাখায় অভিযোগের রেজিস্টার খুঁজে বের করবে এবং অংশ গ্রহণ করতে / যোগাযোগ করতে বলবে স্বতন্ত্র শাখায় / গুলিতে স্বশরীরে। শাখার অপারেশন ম্যানেজার দায়িত্বাধীন থাকবেন এই ধরনের সকলকে জড়ো করে এই ধরনের অভিযোগ / গুলি প্রাপ্ত হতে এবং প্রয়োজনীয় সহযোগিতা পাওয়ার জন্য যথাযোগ্য আধিকারিকদের খুঁজে বের করবেন যাতে এই সমস্ত অভিযোগগুলি মিমাংসা করার, সন্তোষজনকভাবে এবং সময়-সীমার মধ্যে যা এই পলিসিতে নির্দিষ্ট করা ছিল।

যদি অ্যাডমিনিস্ট্রেটিভ অফিসারের অভিযোগ রক্ষা করা হবে সফট কপিতে।

## ওয়েবসাইট:

ঋণগ্রাহিতা কাস্টমার কেয়ারে অভিযোগ করতে পারেন ভায়া টোলফ্রী নম্বরে বা ইমেল আইডি-তে যার উল্লেখ করা আছে ওয়েবসাইট [www.piramalfinance.com](http://www.piramalfinance.com)- এ।

ব্যবসার উত্তাবনের জন্য লেন্ডিং সার্ভিস প্রোভাইডার(এএসপি) এবং ডিজিটাল লেন্ডিং অ্যাপ্লিকেশন (ডিএলএ)-এর দ্বারা, কোম্পানির জন্য একটি লিঙ্ক কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদান করা হবে লেন্ডিং সার্ভিস প্রোভাইডার(এস) এবং ডিজিটাল লেন্ডিং অ্যাপস-ওয়েবসাইটে। এটি ঋণগ্রাহিতা / গ্রাহকদের কোম্পানির কাছে পৌঁছাতে সক্ষম করে অভিযোগ নিষ্পত্তি করার জন্য,কোনও সমাধান অ-সন্তোষজনক হলে তা এলএসপি'র ডিএলএ-এর দ্বারা প্রদান করা হয়।

লেন্ডিং পার্টনারের বিবরণ পাওয়া যায় কোম্পানির ওয়েবসাইটে।

## মিমাংসার পদ্ধতি:

গ্রাহকদো পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করতে আমাদের ইমেল আইডি ([customercare@piramal.com](mailto:customercare@piramal.com)) বা টোল ফ্রী নম্বরে (1800 2666 444) তাঁদের অনুসন্ধান, অনুরোধ এবং অভিযোগের জন্য। গ্রাহকরা ব্রাঞ্চ অপারেশন ম্যানেজারের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন কাস্টমার সার্ভিস আওয়ারে (সকাল 10টা থেকে বিকেল 4 টা)।

ব্রাঞ্চ অপারেশন ম্যানেজার হবেন ব্রাঞ্চের প্রধান চরিত্র, যার দায়িত্বে আছে সমস্ত গ্রাহকদের অনুসন্ধানগুলি সমাধান করার এবং সেই জন্য সব ধরনের সাহায্য করার এবং সহযোগিতা করার জন্য ব্যক্তিগতভাবে নিযুক্ত থাকবেন এবং সমস্যাগুলির সমাধান করবেন।

ব্রাঞ্চ অপারেশন্স ম্যানেজার / কাস্টমার সার্ভিস ম্যানেজার গ্রাহকদের সঙ্গে সরাসরি যোগাযোগ করবেন এবং অভিযোগগুলির সঙ্গে যোগ সাধন করবেন প্রয়োজন মতো।

কোম্পানির গ্রিভেন্স রেডেসেল মেশিনারী এছাড়াও অভিযোগ সংক্রান্ত লেনদেনের সার্ভিস কল সেন্টার(গুলির), এলএসপি, ডিএলএ পার্টনার দ্বারা কোম্পানিতে প্রদান করা হয় এবং অন্যান্য আউট সোর্সের ব্যবস্থা করা হয়।

যদি কোনও অভিযোগের সমাধানে অতিরিক্ত সময়ের প্রয়োজন হয়, কোম্পানি তা গ্রাহক / রেগুলেটরকে জানাবেন দেরী হওয়ার কারণ এবং আকাঙ্ক্ষিত সময়সীমা প্রদান করবেন এই ইস্যুটি সমাধান করার জন্য।

### **নোডাল অফিসার:**

নোডাল অফিসার যোগাযোগ করতে পারেন গ্রাহকের অভিযোগ সংক্রান্ত বিষয়গুলির জন্য এবং রেগুলেটরকে সঙ্গে সংযুক্ত করবেন। সমস্ত অভিযোগ তাঁর নজরে আনা হবে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের দ্বারা।

যোগাযোগ করুন গ্রিভ্যান্স রেডেস্যাল / নোডাল অফিসারের সঙ্গে নিম্নলিখিত ইমেল আইডি:  
[nodal.officer@piramal.com](mailto:nodal.officer@piramal.com)

যোগাযোগ নম্বর: 022 - 69181273

## অভিযোগ মিমাংসার পদ্ধতি

পীরামল ক্যাপিটাল এবং হাউসিং ফাইন্যান্স (পিসিএইচএফএল), আমাদের প্রচেষ্টা হল সেবা গ্রাহক পরিষেবা প্রদান করা। আমাদের সমস্ত উৎপাদন, পরিষেবা এবং পলিসি গড়ে তোলা হয় মান ভিত্তিক গ্রাহকদের কেন্দ্রিকতার ওপর। এমন হতে পারে যেখানে গ্রাহকরা সন্তুষ্ট নন সার্ভিস প্রদানকারীর ওপর। উক্ত দৃষ্টান্তগুলি হাইলাইট করতে এবং অভিযোগ রেজিস্টার করতে অনুগ্রহ করে নীচের প্রক্রিয়াগুলি অনুসরণ করুন:

### লেভেল 1

গ্রাহক তাঁর অভিযোগ টোল ফ্রী নম্বরের মাধ্যমে পাঠাতে পারেন আমাদের কোম্পানির ওয়েবসাইটে বা ইমেল করে [customercare@piramal.com](mailto:customercare@piramal.com)-এ বা লিখুন আমাদের ব্রাঞ্চ অপারেশনাল ম্যানেজারকে। অভিযোগটির মিমংসা করার চেষ্টা করা হবে পাওয়া মাত্র।

### লেভেল 2

যদি গ্রাহক সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, বা তিনি অভিযোগ 15 দিনের মধ্যে সমাধান না করা হয়, গ্রাহক লিখিতভাবে জানাতে পারেন এখানে: [grievances@piramal.com](mailto:grievances@piramal.com)

### লেভেল 3

যদি গ্রাহক সন্তুষ্ট না হোন প্রদত্ত সমাধানে লেভেল 2-তে বা তাঁর অনুসন্ধানের সমাধান 15 দিনের মধ্যে না হয়, তাহলে গ্রাহক জানাতে পারেন:

দ্য নোডাল অফিসার - মিস হেতাল পরিহার

৫তম তলা, অ্যামিটি বিল্ডিং, অগস্ত্যা কর্পোরেশন পার্ক, কামানী জংশন, ফায়ার স্টেশনের বিপরীতে, এলবিএস মার্গ কূর্লা (প) মুম্বাই -400070

ইমেল: [nodal.officer@piramal.com](mailto:nodal.officer@piramal.com)

যোগাযোগ নম্বর: 022 - 69181273

### লেভেল 4

যদি অভিযোগের মিমংসা না হয় গ্রাহকের সন্তুষ্ট অনুসারে, উক্ত অনুসন্ধানের বিষয়ে যথার্থ সময়ের মধ্যে, গ্রাহক ন্যাশনাল হাউসিং ব্যাঙ্কের কমপ্ল্যান্ট রেড্রেস্যাল সেলে প্রস্তাব জানাতে পারেন অনলাইন মোডে অভিযোগ করে এই লিঙ্কে: <https://grids.nhbonline.org.in/> বা এখানে লিখতে পারেন:

### ন্যাশনাল হাউসিং ব্যাঙ্ক

ন্যাশনাল রেড্রেস্যাল সেল, ডিপার্টমেন্ট অফ রেগুলেশন অ্যান্ড সুপারমিশন, ন্যাশনাল হাউসিং ব্যাঙ্ক, 4র্থ তলা, কোর 5ক, ইন্ডিয়া হ্যাবিট্যাট সেন্টার, লোধী রোড, নিউ দিল্লী-110003

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

## রিভিউ:

পিসিএইচএফএল বোর্ড পর্যায়ক্রমে পলিসি রিভিউ করবেন অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা কার্যকরীভাবে।

কোম্পানি ন্যাশনাল হাউসিংয়ের সমস্ত নির্দেশিকা, আদেশ, নির্দেশ এবং পরামর্শ মেনে চলবে। সময়ে সময়ে ব্যাঙ্ক চাপ দেবে।

এই ডকুমেন্টের বিষয়গুলি এই নির্দেশিকা, আদেশ, নির্দেশ এবং পরামর্শগুলির সংযোগে পড়া হবে।