

পীরামল ফাইন্যান্স লিমিটেড
(পূর্বে পীরামল ক্যাপিটাল অ্যান্ড হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড নামে পরিচিত)

নীতি : অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি

অনুমোদনের তারিখ : জানুয়ারি 2026

সংশোধনের তারিখ : জানুয়ারি 2027

সংস্করণ : 3.0

অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষ : পরিচালনা বোর্ড

অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি

ভারতের রিজার্ভ ব্যাংক দ্বারা জারি করা **মাস্টার ডিরেকশন – রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি – স্কেল ভিত্তিক নিয়ন্ত্রণ) নির্দেশাবলী, 2023** অনুসারে, যা RBI সার্কুলার **RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC. No.45/03.10.119/2023-24** তারিখ 19 অক্টোবর, 2023-এ প্রকাশিত হয়েছিল, কোম্পানি **পীরামল ফাইন্যান্স লিমিটেড (পূর্বে পীরামল ক্যাপিটাল অ্যান্ড হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড নামে পরিচিত)** এর ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড গ্রহণ করেছে (যার পর থেকে উল্লেখ করা হবে **PFL/কোম্পানি**)। উক্ত নির্দেশিকায় প্রত্যেক NBFC-এর প্রতিটি অফিসে অভিযোগ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য একটি সিস্টেম এবং প্রক্রিয়া থাকা বাধ্যতামূলক।

এই নীতিমালা নথির উদ্দেশ্য হলো, কোম্পানিতে প্রাপ্ত **‘গ্রাহক অভিযোগ’** কীভাবে পরিচালনা করা হবে, কে তা দেখবে, এবং কত সময়সীমার মধ্যে তা নিষ্পত্তি করা হবে তা নির্ধারণ করা। সমস্ত গ্রাহক অভিযোগের একটি রেকর্ড কোম্পানি এমন ফরম্যাটে রাখবে যা সম্ভব, এবং সমস্ত অভিযোগ যথাযথ ফোরাম ও ফরম্যাটে ব্যবস্থাপনার কাছে রিপোর্ট করা হবে, সাথে তাদের নিষ্পত্তির জন্য নেওয়া পদক্ষেপের বিবরণ সংযুক্ত থাকবে।

আমাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি নিম্নলিখিত মূলনীতি অনুসরণ করে:

- গ্রাহকদের সব সময় ন্যায্যসঙ্গতভাবে আচরণ করা হবে।
- গ্রাহক কর্তৃক উত্থাপিত অভিযোগ শিষ্টাচার সহ এবং অযথা বিলম্ব ছাড়াই নিষ্পত্তি করা হবে।
- গ্রাহকরা সম্পূর্ণরূপে জানবেন তাদের অভিযোগ/অভিযোগের বিষয়টি কোম্পানির মধ্যে কীভাবে উর্ধ্বমুখী করা যায় এবং যদি তারা কোম্পানির প্রতিক্রিয়ায় সম্পূর্ণভাবে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে বিকল্প সমাধানের জন্য তাদের অধিকার।
- সমস্ত অভিযোগ দক্ষতার সঙ্গে এবং ন্যায্যভাবে নিষ্পত্তি করা হবে, না হলে তা আমাদের সুনাম এবং ব্যবসার জন্য ক্ষতিকর হতে পারে।
- আমাদের কর্মচারীরা সংভাবে এবং গ্রাহকের স্বার্থের প্রতি পক্ষপাতিত্ব ছাড়া কাজ করবেন।

অভিযোগ গ্রহণের মাধ্যম:

কাস্টমার সার্ভিস চ্যানেল:

রিটেল এবং মাইক্রোফাইন্যান্স গ্রাহকরা তাদের সমস্যা শেয়ার করতে পারেন **কাস্টমার কেয়ার টোল ফ্রি নম্বর 1800 266 6444-এ কল করে** বা আমাদের **ইমেইল আইডি customercare@piramal.com-এ লিখে**, যা ওয়েবসাইট ****www.piramalfinance.com****-এ উল্লেখ করা আছে।

শাখা:

পীরামল ফাইন্যান্স লিমিটেড (পূর্বে পীরামল ক্যাপিটাল অ্যান্ড হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড) প্রতিটি শাখায় (রিটেল/হোলসেল) **কমপ্লেইন্ট রেজিস্টার** উপলব্ধ করবে এবং সেই শাখাতেই অভিযোগ গ্রহণ ও সমাধান করবে। শাখা অপারেশন ম্যানেজার / ব্রাঞ্চ ম্যানেজার / সহকারী ব্রাঞ্চ ম্যানেজার (রিটেল-এর জন্য) / রিলেশনশিপ ম্যানেজার (হোলসেল-এর জন্য) এর দায়িত্ব থাকবে যে কোনও অভিযোগ সংগ্রহ করা এবং প্রয়োজন মনে হলে উপযুক্ত কর্মকর্তাদের সহায়তা নিয়ে সমস্ত অভিযোগ যথাযথভাবে এবং এই নীতিমালায় নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে সমাধান করা।

প্রশাসনিক অফিসের ক্ষেত্রে, অভিযোগ সফট কপি আকারে সংরক্ষণ করা যেতে পারে।

ওয়েবসাইট:

গ্রাহকরা ওয়েবসাইট www.piramalfinance.com-এর “**কনট্যাক্ট আস**” সেকশনে বিভিন্ন সার্ভিস টাচপয়েন্টের বিস্তারিত জানতে পারবেন। যে ব্যবসা **লেন্ডিং সার্ভিস প্রোভাইডার (LSP)** এবং **ডিজিটাল লেন্ডিং অ্যাপ্লিকেশন (DLA)** এর মাধ্যমে উদ্ভূত হয়েছে, কোম্পানির ওয়েবসাইটের একটি লিঙ্ক LSP এবং DLA-এর ওয়েবসাইটে প্রদান করা হয়েছে। এটি গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাদের কোম্পানির সঙ্গে যোগাযোগ করার সুযোগ দেয়, যদি LSP/DLA প্রদত্ত সমাধান সন্তোষজনক না হয়।

লেন্ডিং পার্টনারদের বিস্তারিত তথ্য কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হয়েছে।

নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া:

রিটেল এবং মাইক্রোফাইন্যান্স গ্রাহকদের পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে যে তারা আমাদের **ইমেইল আইডি customercare@piramal.com-এ লিখে** বা **কাস্টমার কেয়ার টোল ফ্রি নম্বর 1800 2666 444-এ কল করে** তাদের প্রশ্ন, অনুরোধ এবং অভিযোগ জানাতে পারেন।

রিটেল লোনের জন্য: গ্রাহকরা আমাদের রিটেল শাখায় সকাল 10:00টা থেকে বিকেল 4:00টা পর্যন্ত শাখা অপারেশন ম্যানেজারের সঙ্গে সাক্ষাৎ করতে পারেন। (সামবার-শনিবার বন্ধ, প্রথম ও দ্বিতীয় শনিবার, এবং সমস্ত পাবলিক হোলিডে বন্ধ)

মাইক্রোফাইন্যান্স লোনের জন্য: গ্রাহকরা আমাদের MFI শাখায় ব্রাঞ্চ ম্যানেজার / সহকারী ব্রাঞ্চ ম্যানেজারের সঙ্গে সকাল 08:00টা থেকে বিকেল 3:30টা পর্যন্ত সাক্ষাৎ করতে পারেন। (সকল রবিবার ও পাবলিক হোলিডে বন্ধ)

হোলসেল-এর জন্য: গ্রাহকরা আমাদের হোলসেল শাখায় রিলেশনশিপ ম্যানেজারের সঙ্গে সকাল 10:00টা থেকে বিকেল 4:00টা পর্যন্ত সাক্ষাৎ করতে পারেন। (সকল শনিবার, রবিবার এবং পাবলিক হোলিডে বন্ধ)

শাখা অপারেশন ম্যানেজার / ব্রাঞ্চ ম্যানেজার / সহকারী ব্রাঞ্চ ম্যানেজার (রিটেল এবং মাইক্রোফাইন্যান্সের জন্য), রিলেশনশিপ ম্যানেজার (হোলসেলের জন্য) গ্রাহকদের **প্রধান যোগাযোগ পয়েন্ট** হবেন এবং প্রয়োজন অনুসারে অভিযোগকারী/দের সঙ্গে যোগাযোগ করবেন। তারা শাখার কেন্দ্রবিন্দু হিসেবে কাজ করবেন, সমস্ত গ্রাহক সম্পর্কিত প্রশ্ন সমাধানের দায়িত্বে থাকবেন এবং প্রয়োজনে সংশ্লিষ্ট কর্মীদের সহায়তা নিয়ে সমস্যার সমাধান করবেন।

কোম্পানির **অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া** কল সেন্টার, LSP, DLA যা কোম্পানির সঙ্গে যুক্ত এবং অন্যান্য আউটসোর্সড ব্যবস্থার মাধ্যমে প্রদত্ত সেবার অভিযোগ সম্পর্কিত বিষয়ও পরিচালনা করবে।

যদি কোনও অভিযোগ সমাধানের জন্য অতিরিক্ত সময় প্রয়োজন হয়, কোম্পানি গ্রাহক/রেগুলেটরকে বিলম্বের কারণ জানাবে এবং সমস্যার সমাধানের জন্য প্রত্যাশিত সময়সীমা প্রদান করবে।

প্রধান নোডাল অফিসার:

গ্রাহক অভিযোগ সম্পর্কিত সকল বিষয়ে প্রধান নোডাল অফিসারের সঙ্গে যোগাযোগ করা যেতে পারে এবং তিনি **রেগুলেটরের সঙ্গে সমন্বয় করবেন।** সমস্ত অভিযোগ সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের দ্বারা তার/তার নজরে আনা হবে। **অভিযোগ নিষ্পত্তি / প্রধান নোডাল অফিসারের** যোগাযোগের বিবরণ নিম্নরূপ:

নাম: মিসেস হেতাল পারিহার
পীরামল ফাইন্যান্স লিমিটেড (পূর্বে পীরামল ক্যাপিটাল অ্যান্ড হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড)

1ম তলা, আমিটি বিল্ডিং, আগস্ত্য কর্পোরেট পার্ক, কামানি জংশন, ফায়ার স্টেশনের বিপরীতে, LBS মার্জ, কুরলা (W), মুম্বাই, MH 400070।

ইমেইল আইডি (রিটেল): nodal.officer@piramal.com
ইমেইল আইডি (হোলসেল): wholesale.nodalofficer@piramal.com

যোগাযোগ নম্বর: 022-71740555

অভিযোগ পরিচালনার প্রক্রিয়া মাস্টার ডিরেকশন - রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (**ইন্টারনাল ওমবাডসম্যান ফর রেগুলেটেড এন্টিটিজ**) নির্দেশাবলী, 2023 অনুযায়ী পরিচালিত হবে। কোম্পানি একটি পৃথক কাঠামো স্থাপন করেছে যা **ইন্টারনাল ওমবাডসম্যান** -এর স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসেডিওর (SOP) নির্ধারণ করে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া

পীরামল ফাইন্যান্স লিমিটেড (পূর্বে পীরামল ক্যাপিটাল অ্যান্ড হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড)-এ, আমাদের লক্ষ্য হলো গ্রাহকসেবায় সর্বোত্তম প্রদান করা। আমাদের সমস্ত পণ্য, সেবা এবং নীতি **গ্রাহক কেন্দ্রিকতার** মূল মূল্যের চারপাশে গড়ে উঠেছে। এমন পরিস্থিতি হতে পারে যেখানে গ্রাহকরা প্রদত্ত সেবায় সন্তুষ্ট না হন। এমন পরিস্থিতি তুলে ধরতে এবং অভিযোগ দাখিল করতে, অনুগ্রহ করে নিচে উল্লেখিত প্রক্রিয়া অনুসরণ করুন:

লেভেল 1:

রিটেল এবং মাইক্রোফাইন্যান্স গ্রাহকরা তাদের অভিযোগ **কাস্টমার কেয়ার টোল ফ্রি নম্বর 18002666444-এ কল করে**, বা **ইমেইল করুন customercare@piramal.com-এ**, বা **শাখা অপারেশন ম্যানেজার (রিটেল লোন শাখা) / ব্রাঞ্চ ম্যানেজার / সহকারী ব্রাঞ্চ ম্যানেজার (মাইক্রোফাইন্যান্স শাখা)** এর সঙ্গে সাক্ষাৎ করে উত্থাপন করতে পারেন। হোলসেল গ্রাহকরা তাদের অভিযোগ **রিলেশনশিপ ম্যানেজারের সঙ্গে (হোলসেল শাখা)** উত্থাপন করতে পারেন। অভিযোগ প্রাপ্ত হওয়ার সঙ্গে সঙ্গেই প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নেওয়া হবে।

লেভেল 2:

যদি গ্রাহক লেভেল 1-এ প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, বা তার/তার প্রশ্ন 10 দিনের মধ্যে সমাধান না হয়, তাহলে গ্রাহক **গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসারের (GRO) কাছে লিখে উদ্বৃদ্ধি করতে পারেন।**

- **রিটেল ও মাইক্রোফাইন্যান্স:** grievances@piramal.com
- **হোলসেল:** wholesale.grievances@piramal.com
- **যোগাযোগ নম্বর:** 022-71740555

লেভেল 3:

যদি গ্রাহক লেভেল 2-এ প্রদত্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, বা তার/তার প্রশ্ন 15 দিনের মধ্যে সমাধান না হয়, তাহলে গ্রাহক অভিযোগ **প্রধান নোডাল অফিসারের (PNO) কাছে উদ্বৃদ্ধি করতে পারেন:**

নাম: মিসেস হেতাল পারিহার

পীরামল ফাইন্যান্স লিমিটেড (পূর্বে পীরামল ক্যাপিটাল অ্যান্ড হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড)

1ম তলা, আমিটি বিল্ডিং, আগস্ত্য কর্পোরেট পার্ক, কামানি জংশন, ফায়ার স্টেশনের বিপরীতে, LBS মার্জ, কুরলা (W), মুম্বাই, MH 400070।

রিটেল ও মাইক্রোফাইন্যান্স: nodal.officer@piramal.com

হোলসেল: wholesale.nodalofficer@piramal.com

যোগাযোগ নম্বর: 022-71740555

লেভেল 4:

যদি কোনো অভিযোগ 30 দিনের মধ্যে গ্রাহকের সন্তুষ্টির সাথে সমাধান না হয়, তাহলে গ্রাহক **RBI ওষুডসম্যান অফিসের** কাছে অভিযোগ করতে পারেন, অনলাইনে এই লিঙ্কে: <https://cms.rbi.org.in> বা নিচের ঠিকানায় লিখতে পারেন:

সেন্ট্রালাইজড রিসিস্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার,
রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, 4র্থ তলা, সেক্টর 17, চন্ডীগড়-160017
টোল ফ্রি নম্বর: 14448

প্রচলন দক্ষতার জন্য, কোম্পানি আঞ্চলিক নোডাল অফিসার নিয়োগ করেছে (শুধুমাত্র রিটেল গ্রাহকদের জন্য) এবং তার বিস্তারিত নিচে দেওয়া হলো:

নাম	অশিস সিং	নাম	যশোবর্তন রায়
শাখা অফিস	কলকাতা - রাশবেহারি	শাখা অফিস	নয়ডা - সেক্টর 2
ইমেল আইডি	mo.east@piramal.com	ইমেল আইডি	mo.north@piramal.com
অঞ্চল	পূর্বাঞ্চল	অঞ্চল	উত্তরাঞ্চল

নাম	ফ্রথ্বিজি মেটে	নাম	শ্রীকান্ত রেড্ডি সালিপেলা
শাখা অফিস	কুরলা	শাখা অফিস	হায়দরাবাদ - আমীরপেট
ইমেল আইডি	mo.west@piramal.com	ইমেল আইডি	mo.south@piramal.com
অঞ্চল	পশ্চিমাঞ্চল	অঞ্চল	দক্ষিণাঞ্চল

রিভিউ:

পীরামল ফাইন্যান্স লিমিটেড (পূর্বে পীরামল ক্যাপিটাল অ্যান্ড হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড)-এর পরিচালনা বোর্ড সময়ে সময়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার নীতি ও কার্যক্রম রিভিউ করবে।

কোম্পানি সব সময় রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া'র নির্দেশিকা, নির্দেশাবলী, নির্দেশনা এবং পরামর্শ মেনে চলবে।

এই নথির বিষয়বস্তু এই নির্দেশিকা, নির্দেশাবলী, নির্দেশনা এবং পরামর্শের সঙ্গে একত্রে পড়া উচিত।

রিভিউয়ের হিস্টোরি:

নিম্নোক্ত ভাঙ্গনগুলো PFL (পূর্বে পীরামল ক্যাপিটাল অ্যান্ড হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড) দ্বারা গ্রহণ করা হয়েছে।

ভাঙ্গন নং.	রিভিউয়ের তারিখ	রিভিউয়ার	অ্যাপ্রভার	রিভিউ কন্টেন্টস
ভাঙ্গন 1.0	মে 2020	পরিচালনা বোর্ড অনুমোদিত	পরিচালনা বোর্ড অনুমোদিত	প্রবর্তন
ভাঙ্গন 2.0	মে 2021	পরিচালনা বোর্ড অনুমোদিত	পরিচালনা বোর্ড অনুমোদিত	<ul style="list-style-type: none">অভিযোগ নিষ্পত্তির মূলনীতি অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছেশাখার সময়সূচীতে পরিবর্তনপরিবর্তিত ইমেইল আইডি অনুযায়ী উর্ধ্বমুখী ম্যাট্রিক্স আপডেট
ভাঙ্গন 2.1	নভেম্বর, 2021	পরিচালনা বোর্ড অনুমোদিত	পরিচালনা বোর্ড অনুমোদিত	<ul style="list-style-type: none">ওয়েবসাইট অ্যাড্রেস পরিবর্তননোডাল অফিসারের ইমেইল আইডি উল্লেখ করা হয়েছেলেভেল 2 (উর্ধ্বমুখী ম্যাট্রিক্স)-এ পরিবর্তন - রিটেল লোনের ইমেইল আইডিলেভেল 3 (উর্ধ্বমুখী ম্যাট্রিক্স)-এ পরিবর্তন অফিসারের নাম
ভাঙ্গন 3.0	মে, 2022	পরিচালনা বোর্ড অনুমোদিত	পরিচালনা বোর্ড অনুমোদিত	<ul style="list-style-type: none">অভিযোগ প্রক্রিয়ার জন্য RBI সার্কুলার উল্লেখ করা হয়েছেটোল ফ্রি নম্বর ও কাস্টমার কেয়ার ইমেইল আইডি অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছেকাস্টমার সার্ভিসের জন্য শাখার ভূমিকা সংশোধনআউটসোর্সড এজেন্সির সম্পর্কিত অভিযোগের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছেলেভেল 2 (উর্ধ্বমুখী ম্যাট্রিক্স) ইমেইল আইডিতে পরিবর্তননোডাল অফিসারের নাম উল্লেখ করা হয়েছে

ভার্সন 4.0	নভেম্বর 2022	পরিচালনা বোর্ড অনুমোদিত	পরিচালনা বোর্ড অনুমোদিত	<ul style="list-style-type: none"> • লেন্ডিং সার্ভিস প্রোভাইডার(রা) এবং ডিজিটাল লেন্ডিং অ্যাপ্লিকেশনের ওয়েবসাইটে লিঙ্ক প্রদানের ব্যবস্থা অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে • বিভিন্ন সেবা প্রদানকারী / লেন্ডিং পার্টনার সম্পর্কিত অভিযোগের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে
ভার্সন 5.0	জুলাই, 2023	পরিচালনা বোর্ড অনুমোদিত	পরিচালনা বোর্ড অনুমোদিত	<ul style="list-style-type: none"> • নোডাল অফিসারের পরিবর্তনের জন্য অনুমোদন চাওয়া হয়েছে
ভার্সন 6.0	এপ্রিল, 2024	পরিচালনা বোর্ড অনুমোদিত	পরিচালনা বোর্ড অনুমোদিত	<ul style="list-style-type: none"> • নোডাল অফিসারের পরিবর্তনের অনুমোদন চাওয়া হচ্ছে
ভার্সন 7.0	অক্টোবর, 2024	পরিচালনা বোর্ড অনুমোদিত	পরিচালনা বোর্ড অনুমোদিত	<ul style="list-style-type: none"> • ব্রাঞ্চ অপারেশন ম্যানেজারের কাছে অভিযোগ উত্থাপনের পদ্ধতিতে পরিবর্তন (লেভেল 1) • নোডাল অফিসারের ঠিকানা এবং ল্যান্ডলাইন নম্বরে পরিবর্তন (লেভেল 3)

নিম্নোক্ত সংস্করণগুলো PFL (পূর্বে পীরামল ক্যাপিটাল অ্যান্ড হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড) NBFC-এর জন্য প্রযোজ্য:

ভার্সন 1.0	মে, 2025	পরিচালনা বোর্ড অনুমোদিত	পরিচালনা বোর্ড অনুমোদিত	<ul style="list-style-type: none">• NBFC-এর জন্য প্রযোজ্য নির্দেশিকার সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে নীতি গ্রহণ - ICC• লেভেল 4 (RBI CMS পোর্টাল লিঙ্ক এবং ঠিকানা অন্তর্ভুক্ত)
ভার্সন 2.0	সেপ্টেম্বর, 25	পরিচালনা বোর্ড অনুমোদিত	পরিচালনা বোর্ড অনুমোদিত	<ul style="list-style-type: none">• পদ পরিবর্তন: নোডাল অফিসার থেকে প্রধান নোডাল অফিসার (RNOs সহ অন্তর্ভুক্ত)• TAT পরিবর্তন (লেভেল 2): 15 দিন থেকে 10 দিনে হ্রাস করা হয়েছে
ভার্সন 3.0	জানুয়ারী, 26	পরিচালনা বোর্ড অনুমোদিত	পরিচালনা বোর্ড অনুমোদিত	<ul style="list-style-type: none">• হোলসেল এবং CMML সম্পর্কিত অভিযোগের জন্য অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা